

《高品质客户服务技巧》

【课程时间】1 - 2 天（6 个小时/天）

【课程对象】一线或基层服务人员、窗口人员、店面成员、储备干部、管理干部等

【课程方式】理论讲授 + 实操训练 + 情景模拟演练 + 案例分析

【课程特色】

- “学中做，做中觉”为主旨的体验式内训课堂，让培训更加落地；
- 课堂气氛轻松活跃，团队性、互动性、参与性让学习更加新鲜、快乐、高效；
- 视需要当场考核（书面/命题式实操/模拟），深度巩固和强化学习成果。

【课程收益】

- 帮助员工建立职业化的服务理念与服务精神，树立积极正向的服务心态；
- 帮助员工塑造职业化的服务礼仪与人际交往素养，打造员工的成功服务形象；
- 提升员工的服务沟通水平，增强日常沟通能力，增强对内对外的沟通魅力；
- 提升员工的自我平衡能力，为自己的本职工作做好充分的正能量输送。

【课程内容】

一、认识“职业化”的服务素养

1、高品质服务的基础——强化服务理念与服务意识

- A、服务的概念及具体范围
- B、客户到底要什么——服务的关键因素
- C、高品质服务意识的概念与内涵
- D、造成服务意识欠缺的主要心理障碍分析

2、高品质服务必不可少的职业化心态

3、员工的“服务印象”管理

- A、工装与非工装的着装要求
- B、头发与发型
- C、面容与妆面
- D、首饰与饰品的佩戴要求
- E、指甲与颜色的要求
- F、口气与体味
- G、鼻毛
- H、香水的合理使用

二、员工的服务举止与服务接待规范化训练

1、大方得体的服务仪态展现——站、坐、走、蹲

2、服务热情从何而来？

- A、尊重的眼神——你的眼睛会说话
- B、三米之外的“阳光”——用微笑抓住对方的心

- C、日常问候与文明服务用语的使用
- D、善用温馨提示

3、常规服务与接待流程实操演练

- A、日常迎送“三声三到”
- B、解答咨询
- C、讲解解说的技巧
 - a) 声音的控制
 - b) 语气的运用
 - c) 表情的配合
 - d) 心态的调整
- D、拨打与接听工作电话的礼仪
 - a) “策划”你的电话
 - b) 拨打电话的礼仪
 - c) 接听电话的礼仪
 - d) 挂断电话的礼仪
 - e) 特殊情况的处理
- E、相关举止规范训练
 - a) 指引指示
 - b) 资料填写与辅助
 - c) 转介绍的礼仪
 - d) 握手的礼仪与规范
 - e) 递送物品——书本、文件、单据、宣传品、尖锐物品等

三、员工的职业化沟通技能训练

- 1、沟通的概念
- 2、不同性格人的具体特点——快速了解 TA 的喜好与厌恶
(小测试：一分钟美国 PTP 特质分析)
- 3、高情商沟通的技巧——你言我语中的“望、闻、问、切”
(游戏：听从指挥)
 - A、表示尊重的技巧
 - B、易地而处聆听的技巧
 - C、恰如其分提问的技巧
 - D、准确表达的技巧
 - E、及时有效反馈的技巧
 - F、赞美的技巧
- 4、与不同类型服务对象沟通的技巧
 - A、沉默型
 - B、喋喋不休型

- C、重视舆论型
- D、挖苦型
- E、犹豫型
- F、冰山型
- G、打破砂锅问到底型
- H、忠厚老实型

四、员工的职业化投诉处理技巧训练

(情景模拟+案例分析：学员常见案例情景模拟重现)

- 1、 客户不满与投诉的理由
- 2、 处理不满与投诉的原则
- 3、 平息“风波”七步大法——先解决心情，再解决事情
 - A、 表示充分的尊重和重视——“工具”很重要
 - B、 让客户尽情发泄并认真倾听和记录——排解愤怒
 - C、 充分道歉——控制事态稳定
 - D、 收集并重置信息——了解问题所在
 - E、 再次征求客户意见——提出解决方案
 - F、 伺机搬出权威——“领导”的作用
 - G、 跟踪服务——留住客户