

# 《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】

## 第一篇 员工的职业化服务素养

### 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、客户服务的三大特性
  - a) 发散性
  - b) 浪漫性
  - c) 逻辑性
- D、高品质服务意识概念与内涵
- E、造成服务意识欠缺的主要心理障碍分析

#### 2、员工的“职业化”服务之路

- A、员工的自我角色认知与角色定位——“职业化”
- B、员工的角色转变
  - a) 职业人的“归属感”？
  - b) 主人翁精神的责任
  - c) 以单位为家的热爱
  - d) 坚守职业道德
  - e) 牢记团队意识
- C、员工自我规划与管理的途径
  - a) 明确职责

- b) 修正自我
- c) 梳理信念
- d) 管出效率

## 二、 员工必备的服务心态修炼

### 1、 自我心态审视

### 2、 职场常见的五大心态误区

- A、 自卑——好像突然间变笨了
- B、 害怕犯错——这是一个致命的错误？
- C、 希求宽容——我应该更受宽容吗？
- D、 嫉妒——他凭什么比我好，凭什么做我的上司
- E、 孤独——没有人可以理解我

### 3、 高品质服务必不可少的职业化心态

- A、 自信
- B、 热情
- C、 果决
- D、 坚韧
- E、 忠诚
- F、 宽容
- G、 感恩

## 三、 员工的日常服务与接待形象塑造

### 1、 员工的“第一服务印象”管理

### 2、 员工的日常着装要求

### 3、 员工的服务形象细节规范

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

## 四、 员工的服务举止与服务接待规范化训练

### 1、 办公室环境中的礼仪素养

- A、 办公环境的要求
- B、 人际关系的管理
- C、 偶遇领导的礼仪
- D、 汇报工作的礼仪

- 2、大方得体的服务仪态展现——站、坐、走、蹲
- 3、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
- 4、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

## 第二篇 员工的核心服务技能提升

### 五、员工的职业化沟通技能训练

- 1、沟通的概念
  - A、沟通的要素
  - B、沟通的障碍
  - C、沟通的文化差异
  - D、高效沟通的原则
- 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)
  - A、老虎型

- B、孔雀型
- C、考拉型
- D、猫头鹰型
- E、变色龙型

### 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
  - a) 设身处地的倾听
  - b) 听力高手的技巧
  - c) 掌握对方谈话要点
- C、恰如其分提问的技巧
  - a) 有效的提问方式
  - b) 不同性格人的提问方式选择
  - c) 有效提问的注意事项
- D、准确表达的技巧
  - a) 反复确认的重要性
  - b) 澄清技巧
- E、及时有效反馈的技巧
  - a) 正面反馈
  - b) 负面反馈
  - c) 建设性反馈
  - d) 没有反馈

### 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

### 5、赞美的技巧训练

- A、为什么要赞美
- B、赞美的技巧

## 六、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

- A、 知情权没有充分享受
- B、 需求没有得到满足
- C、 时间被延误存在被忽视
- D、 客户权益被侵犯
- E、 信誉遭到质疑
- F、 对我方某人、某事、某流程、某条款不满
- G、 恶意寻衅滋事

### 2、 处理不满与投诉的原则

- A、 保证客户所处环境的“安全”
- B、 高度团队协作的精神与技巧
- C、 忌当众了事
- D、 不僭越权力
- E、 有凭有据

### 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

## 七、员工的自我情绪与压力平衡管理

### 1、 你的压力来自哪里？

(案例分享：你的内、外部压力都有哪些？)

### 2、 创作你的“幸福感”——均衡

- A、 身份均衡——在工作和生活中自由切换
- B、 自我均衡——内外兼修

### 3、 保持正能量——控制情绪，化解压力的技巧

- A、 如何不让负面情绪过夜
- B、 至少拥有一种“信仰”
- C、 “自黑”是一种生活方式
- D、 有一定的兴趣爱好：“一石二鸟”的秘密
- E、 倒茶“七分满”
- F、 修炼你的大爱