

时婷老师【助力__公司，打造电商领域的“海底捞”】

从温暖开始—做有“温度”的服务与不一样的“客户影响力”

能落地的定制培训课程 (2-3天)

【关键词说明】：

为什么叫“37°C温暖舒心服务”？

因为37°C是人类心脏的温度；

37°C也代表着客户在接受服务中最舒适的体验温度；

同时37°也是嘴角扬起的最美的弧度！！

“海底捞”的服务模式与核心到底是什么？

“海底捞”是时老师在课堂上多次引用的特色服务典型案例！“海底捞”的声名鹊起源于服务创新，不走寻常路，面对顾客五花八门的要求，员工精神饱满，用快乐感染顾客，无论是免费饮料甜点；免费美甲、擦皮鞋、上网服务；还是绑头发用的皮筋、围裙、手机套，不时递上的热毛巾……让很多顾客对这种贴心服务感到“受宠若惊”，感慨终于找到了“做上帝的感觉”，成功地抓住了顾客的心！！

时老师在服务行业浸润多年，曾经给海底捞多家分店培训，通过团队经验萃取、企业文化研究就会发现，“海底捞”的“魔性服务模式”核心之一，就是通过精准的服务定位与场景设计，“细致入微”地聚焦“能让客户感动”的“关键行为”，进行各类标杆行为、话术设计，在超越顾客期望、凸显“差异化优势”的同时，成功地验证了“服务成功的秘诀”其实就是：“细节与沟通”！对于同样从事客户服务的我们，虽然不能全盘复制，但同样具有指导意义和借鉴价值。

为什么强调“话术”在客户服务中的重要性？

“话术”是一种字数少、句式简短，却影响力极强的语言形式。近几年在服务业越来越受到重视，并开始广泛应用！

传统的“服务用语”：一句话字数太多、句子冗长拖沓，不宜记忆，句式过于规整但缺少灵活度，经常给客户跟机器人对话的“冷漠感”，同时大量的服务用语因实用性差、使用率低被闲置，最后很多客服员留在嘴边、指尖的只剩下了最简单的礼貌用语。而如果让客服员凭直觉与有限的经验去沟通，对客户的影响力不仅大打折扣，甚至会埋下后期投诉的隐患！

服务、营销“话术”：因其实用性强、不受个人性格、语言习惯限制，面对各种场景可以灵活应对，不仅能有效提高语言影响力，还能对听者产生情感和思维方式的有效引领，是一种比服务用语“更高端、更实用的语言技能”！近几年在客户服务领域的服务、营销、客诉、管理等环节都有广阔的应用空间！

你试过仅仅用“2个字”就能平息客户的怒火吗？

你试过用不超过“4个字”的短语就能让客户毫不犹豫的同意你的建议吗？

你试过用不超过“6个字”的小短句，就能让客户感受到你的高素质和彬彬有礼吗？

你试过用不超过“5--7个字”的小短句赞美客户，就能让几乎任何年龄、性别的客户心花怒放吗？

.....

这就是话术的魅力!!!——改变员工的说话方式，就是在改变客户的思维方式！

为什么强调培训一定要抓“关键”？

“客户服务”作为广大客服人员一个重要的培训主题，是一个系统的知识体系的学习。同时培训的最终目的是效果落地，而不仅仅是培训执行。在有限的时间内要涉足全部知识点、面面俱到不容易，但如果老师根据同行业培训经验和行业发展趋势，提炼出“客户服务体系”的关键环节进行培训，不仅能起到事半功倍的作用，助力本次培训出彩、出新、出亮点，还能帮助_公司在客户和众多同行中凸显出服务的“差异化优势”，为企业成为“电商领域的海底捞”助力!!!

【培训收益】：

- 1、快速把握“37°C温暖舒心服务”的要领与核心服务技能，实现服务水平攀升！
- 2、快速把握“影响客户感受与突破满意度瓶颈”的关键、深度挖掘“服务提升创新亮点与客户影响力”！
- 3、快速提升售后客服团队的“服务胜任力”，增强客户粘性、扩大旅游市场影响力！
- 4、有利于打造懒_公司服务窗口新形象，提供“提升客户体验+”与“让客户感动”的特色服务！

【培训感受】：

参加过时老师课程的学员与企业均表示：

- 1、时老师不愧是服务业培训老司机，课程全是干货、更接地气、实战性更强！
- 2、定制式课程太赞了，老师讲的就是企业里正在发生的，能够与企业现状紧密结合！
- 3、回到单位马上就能用到实际工作中去，按照标准研发出来的课程直接解决服务问题和提升客户的体验，技能手法非常独到、给力!!!

【课程大纲】：

第一模块：2024 从温暖开始——电商领域“37°C温暖舒心服务”新理念

开场破冰部分（主题：暖心服务重要性认知）

第一章 服务从“心”开始——“37°C温暖舒心服务”的核心认知

什么是【37°C温暖舒心服务】？

2024 如何重新解读“服务”？

2024 如何重新定义“客户”？

了解客户的“心”——客户为何会有“不满与抱怨”？
了解客户的“心”——客户对我们的“评价”到底是什么？
了解我们“自己”——客户服务提升的核心价值到底是什么？
了解我们“自己”——客户服务提升的方向和难点是什么？
2024 电商领域的“双服务理论”是什么？
2024 从竞争中凸显“差异化优势”的突破之路在哪里？
服务如何才能“感动人心”——何谓“达到或超越客户的期望”？

【案例分享】：解读《海底捞“魔性服务”模式的成功之道》??

【成果输出】：解析《“感动客户”关键路径是什么》??

第二模块：“暖心服务”对策实战演练——以“感动客户”为导向的服务亮点

核心环节（主题：“差异化优势”技能强化训练——“关键服务细节”提炼）

第一章 “暖心服务”从“行动”开始——“细节与沟通”才是服务成功的秘诀

一、倾听客户的“心”——“不满”经常源于“被忽视的细节”（服务细节分类解析）

哪些关键行为是：该做而没有做的？

哪些关键行为是：该说的话没有说的？

哪些关键行为是：不该做的事情做了？

哪些关键行为是：不该说的话乱说的？

二、影响客户的“心”——如何打破固有的印象与思维??

客户对旅游服务业的标签化印象是什么？

客户最喜欢什么样的客服与服务？（深挖“感动客户”的服务细节）

客户为何而来？

客户诉求一般分为哪两大类？如何转化？

【趣味视频欣赏】：《<奥斯卡经典短片> 生动诠释服务提升的服务痛点与难点》

【时老师版权工具】：《组织行为经验萃取》

三、打动客户的“心”——如何通过“细节管理”把客户从“不满”引向“忠诚客户群”

【成果输出与落地工具】 具体细节将根据“学员问卷与学员现场提问”最终设定

“细节管理”对“客户的情绪”影响到底有多大？

哪些细节能让客户感受到“被理解与尊重”？

哪些细节能有效“稳定客户情绪、平息客户怒火”？

哪些细节能帮你“甄别、驾驭与引导客户的期望值”？

哪些细节能有效凸显懒猫旅行“以客户为中心”的服务理念？

哪些细节能“超越客户期望”，并“让客户深受感动”？

【时老师版权工具】：《客户问题转换技术》

第三模块：“暖心沟通”对策实战演练——以“感动客户”为导向的创新突破

核心环节（主题：“差异化优势”技能强化训练——“关键沟通技能”提炼）

第一章 把话说到心坎上的“沟通密码”——【时老师版权话术工具箱】

一、“解读话术”以及支撑话术影响力的“心理学小伙伴”

【经典短片欣赏】——“话术的魅力有多大??”

何谓比服务用语更高阶、更实用、更具说服力的“话术”？

【差异化原理】：为何要认同与接纳“人与人的不同”？

【互惠原理】：让客户感动并愿意帮助你的秘密是什么??

【从众心理】：“改变客户心意”的转折点又是什么??

【节奏一致法则】：解决沟通“不同频”的关键是什么??

【节奏相反法则】：让客户“平息怒火”，“避免矛盾激化”的关键是什么??

【同流法则】：员工不懂得“见人说人话 见神说神话”的难题如何解决？

【时老师版权工具】：《“亲和力”四步修炼法》

二、温暖客户的心——你必须掌握的“影响力话术”

什么是轻松愉悦的【开场破冰话术】？

什么是与陌生人“一见如故”的【亲和力话术】？

什么是进入客户的世界，与客户同频的【同流话术】？

什么是一句话让客户“心花怒放”的【“高阶版”赞美话术】？

什么是强化客户感受、提升满意度的【断言话术】？

什么是运用“互惠原理”与“从众心理”的【“让客户感动”的话术】??

.....

【时老师版权工具】：《“亲和力”四步修炼法》 《客户满意标杆话术提炼工具》

三、把握沟通的方向——在谈话中“占有主动权的话术”

如何用两个字“以柔克刚、化解矛盾”？

如何引导“木讷的客户”袒露心声??

如何引导“话唠的客户”回归正题??

如何用四个字让客户“积极认同”??

四、有效化解矛盾的秘诀——“矛盾沟通”的话术

“容易激怒客户的话”有哪些？——如何转化

客户让你“无言以对的话”有哪些？——如何应对

客户抛出的“无法解决的难题”有哪些？——如何转移…

五、避免投诉隐患的关键——“让你的语言无懈可击”的话术

哪些是“需要避开”的敏感字眼？？

有哪些“不要主动提及”的关键词？？

什么是沟通中适时燃放的“烟雾弹”？？

哪些是永远不要说出口的“承诺”？？

成功的问题解决到底“赢”在哪里？？

结束寄语：什么是微笑服务？——让客户微笑的服务，才是真正的微笑服务！