

时婷老师【__国际机场 班组长岗位胜任力模型】系列之

【跨越---做有“温度”的服务与客户抱怨管理】

能落地的定制培训课程 (3天/期)

关键词说明：文中“客户”——包括旅客、货主、行业主管、政府、内部各单位，此处主要指旅客。

为什么强调培训一定要抓“关键”？

“客户服务力”作为“客户关系管理 CRM”的关键环节，是众多国际化机场培训的刚需，也是一个系统的知识体系的学习。而培训的最终目的是效果落地，而不仅仅是培训执行的过程。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“客户服务环节”中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，还能帮助云南机场在客户和众多同行中凸显出核心的“差异化优势”，成为助力云南机场 2024 提升社会影响力的“品牌利器”！！！！

为什么要强化客户服务中的“差异化优势”？

这种趋势是客户需求不断转移所决定的，是扩大领先优势的重要选择。同时也是当今“以客户为本”的服务理念下社会发展要求的具体体现。在客户需求日新月异的变化过程中，持续的创新与迭代已经成为“后服务时代”事关企业长足发展的战略重心。

“服务的突破与创新”首先是形式和内容的创新。根据不同消费群体的共性与个性特征，完成市场细分，最终实现服务的标准化和差异化的有机统一。利用服务的有形展示策略，将无形的服务充分地让客户感知，鼓励客户积极参与服务的过程，增加客户体验和对服务的真实感知，完成服务从无形到有形的转化。如何提高客户的服务体验，超越或达到客户的期望成为服务创新的关键之一！

大道至简，方法比努力更重要，一旦找对方向与方法将起到四两拨千斤的作用，本来课程正是这把揭开客户体验神秘面纱的利剑，至简却最有效！！在两至三天的培训师课程中，时老师将倾情分享我们多年研究与实践成果，带领你披荆斩棘直往服务创新与提升的殿堂！在这里你将能够：

- 1、比以往任何时候都更犀利、更精准地识别客户对国际化机场的真实需求！！
- 2、颠覆以往拖泥带水的培训设计思路、快速有效直指客户抱怨的症结与问题核心！！
- 3、亲身感受专家水准的经验分享与技巧精炼如何帮你扫除障碍，迎来服务的春天！！
- 4、快速把握“客户服务力”的关键环节，深度聚焦“服务力与客户影响力”实战落地点！！
- 5、有利于全面塑造云南机场 2024 社会新形象，为“提升客户体验+”与“有效打动客户”助力！！

【培训方式】

- ◇ 贴近企业：实战案例教学；
- ◇ 系统讲解：直击问题痛点；
- ◇ 工具演练：锁定工作关键；
- ◇ 互动体验：讲授寓教于乐；
- ◇ 分组竞赛：现场提升实力！

【企业反馈】

参加过时老师课程的学员与企业共同感触：

- 1、定制式课程太赞了，老师讲的就是机场日常正在发生的，能够与企业现状紧密结合！
- 2、时老师不愧是有 13 年培训经验的资深顾问讲师，课程全是干货、更接地气、实战性更强！
- 3、回到岗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企业痛点难点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：从“温暖”开始——做有“温度”的服务与服务理念认知

开场破冰部分（主题：暖心服务重要性认知）

第一章 温暖客户的“心”——国际化机场“微笑舒心服务”理念与标准

什么是 2024 年国际化机场的“微笑舒心服务”？

国际化机场【微笑舒心服务模式与细节】有哪些？

传统服务窗口 VS 2024 新形势下的机场窗口新形象

【时老师版权工具】达到或超越客户期望的三种快捷途径？

2024 新形势下的“微笑服务”与“客户至上”有什么变化……？

如何在建立自我形象的同时建立行业形象（外在形象、内在人格形象）

探寻服务心理学关键词：“亲和力”与“第一印象”

【时老师版权工具】：《让客户立场转换的心理学技巧》

【时老师版权工具】：《快速塑造感性语言魅力的“一二三”训练法》

【时老师版权工具】：《洞察客户心理的“倾听五原则与提问六步骤”》

【时老师版权工具】：《影响客户感受的五行沟通训练法》

【甄别训练】——“借你一双慧眼”：这些年被我们忽视的那些细节？？

第二模块：“暖心服务”对策实战演练——以“打动客户”为导向的“服务力突破”

核心环节（主题：“差异化优势”技能强化训练——“关键行为技能”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”（痛点难点分类解析）

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？

客户对同类行业的标签化印象是什么？

客户最喜欢什么样的机场与服务行为？（深挖“打动客户”的服务细节）

客户千里迢迢“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> 生动诠释服务力提升的关键与方法》

【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”避免客户“不满”，并走向“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云南机场“以客户为中心”的服务理念？

哪些细节能“超越客户期望”，并“给客户留下难忘印象”？

【时老师版权工具】：《客户七大问题转换技术》

第二章：成果输出——如何通过“细节”与“沟通”塑造服务的差异化优势【核心工具】

一、客户抱怨源于被忽视的细节（服务细节分类解析）

- 教练技术---头脑风暴：服务中存在哪些习以为常的误区？
- 教练技术---智慧 PK：沟通中注重哪些细节会直接影响客户的感受？
- 教练技术---经验萃取：A、容易激怒客户的话 B、客户让你无言以对的话

二、面对突发事件，妥善处理各种矛盾的舆情管理能力？

三、【时老师版权话术工具箱】——《提升客户服务满意度的沟通密码》

- 【差异化法则】：人与人是不同的

- 【亲和力法则】：塑造良好的第一印象
- 【包容服务心理】：换位思考，感同深受地体谅客户
- 如何解决员工不懂得见人说人话 见神说神话？
- 什么是比服务用语更高阶、更实用的话术技巧？
- 什么是节奏一致法则，贴近客户心理的【暖心话术】？
- 什么是以柔克刚、化解矛盾冲突的【差异话术】？
- 什么是进入他的世界，寻找双方共同语言的【同流话术】？
- 什么是开放式提问、封闭式提问、表述目的+请求的【提问话术】？
- 什么是强化客户满意度万应灵丹的【断言话术】？
- 【时老师版权工具】：《标杆话术分析法》

第三模块：“客户抱怨”对策实战演练——有效影响客户的“投诉转化力”突破

第一章：处理“客户抱怨与投诉”的最佳结果——“双赢”

何谓“双赢”

客户无原则让步会带来怎样的损害？

我们无原则让步会带来怎样的损害？

第二章：如何在群体沟通中控制局面-- 【时老师版权客户矛盾处理技能】

比客户更“懂法”

比客户更“专业”

比客户更“耐磨”

比客户更有“定力”

比客户更会“说话”

【参考资料】：拿起法律的武器——有效处理客诉时必知的“法律法规”

第三章：为何吃“亏”要“有理、有据、有节”

何谓“有理”？

何谓“有据”？

何谓“有节”？

为什么“亏”要吃在明处？

如何让客户感受到我们的诚意？

第四章：如何有效管理客户情绪----让“火焰”熄灭在“燃点” 【心理学工具、技能应用】

1、学会识别“燃点”： 【实战案例解析】：

- ◇ 气势等级、人物关系、话语特点

◇ 性格识别、看穿诉求、案情解析

2、有效熄灭“燃点”：【实战案例解析】：

- ◇ 以柔克刚 以静制动
- ◇ 因势利导 声东击西
- ◇ 兵不厌诈 善假于物
- ◇ 减少环节 降低期望

第五章：提问的力量——“客户关系处理专家”的关键技能

思考题：什么时候是我们向客户发问的最佳时机？

优秀员工倾听水平自测

三种提问方式如何用，才能有效挖掘客户投诉期望值

---封闭式问题如何问，才能完成客户引导

---开放式问题如何问，才能挖掘客户的期望值

---策略问题如何问，才能清楚客户的思维

提问角度与方式结合挖掘客户深层次诉求

【顾问式对话】：如何面对客户提问，不畏惧、不卡壳？

【体验式模拟】：高手过招---与客户对答大PK

【时老师版权工具】：《客户关系处理五步方程式》

【体验式场景演练】：运用SPIN话术，修改客户的衡量标准

【现场成果输出】：——“客户矛盾”处理达人实战技能大PK

第六章：掌握与客户矛盾沟通的“五大关节点”【心理学实用工具——掌控关键行为】

1、处理不满、抱怨、投诉过程中的“倾听”技巧

- ◇ 倾听的一般注意点
- ◇ 案例分析：区分不同表现的听的习惯
- ◇ 听出客户的不满、采取不同的处理策略

2、处理不满、抱怨、投诉过程中“说”的技巧

- ◇ 研讨练习：处理不满、抱怨、投诉过程中十个常见场合下的应答
- ◇ 案例分析：说的口气

3、处理不满、抱怨、投诉过程中“问”的技巧

- ◇ 案例分析：问的智慧
- ◇ 练习：处理客户反馈不同环节下如何运用开放式问题与封闭式问题

4、处理不满、抱怨、投诉过程中“情绪调节”的技巧

- ◇ 故事分享：坏情绪带来的连锁反应

- ◇ 技巧提炼：处理客户矛盾过程中如何即时调节情绪并有效影响客户情绪

5、处理客户反馈过程中的“身体语言”

- ◇ 活动：身体语言的影响力
- ◇ 案例研讨：客户交流过程中如何提升感染力

七、委曲求全 VS 息事宁人——完美结局：息事如何宁人？

拿起法律武器：机场相关“法律法规”中常被忽视的“维权条款”……？

【慧眼甄别】：客户矛盾“处理程序”中常被忽视的关键环节……？

【慧眼甄别】：客户矛盾“受理记录”中常被忽视的关键环节……？

【慧眼甄别】：客户矛盾“处理结果确认”环节应重点关注哪些点……？

【交互式训练：客户矛盾处理达人实战演练】

【授课方式】：应用案例教学、教练技术、体验式培训、经验萃取、实战演练——学员全程参与、实战行为训练、情景剧演练、智慧PK、团队经验萃取、“认领问题孤儿”……给你不一样的视听盛宴！

关键是：全是干货、干货、干货……

【时老师语录】：快捷实用、功能性强的干货与实战性强的体验式训练才是企业最急需的！
