

时婷老师【__机场“让真情服务更走心”】之

【“真情服务”的奥秘：基于有效关键时刻“E-MOT”的客户体验突破】

能落地的定制培训课程 (3-4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。

核心理念：机场是一个城市对外联络和交流的重要窗口，尤其是国际机场更像是一面透明的落地窗，窗口的每一位工作人员都是机场的形象代言人 是一个城市形象的代表！2016年，中国民航局提出“坚持真情服务底线”总体要求，“真情服务”成为了各大机场及航空公司的热词和服务方向，那

什么样的服务才是“真情服务”？

什么样的服务模式才能深刻诠释机场人“真情服务”的内涵？

什么样的创新服务手段、服务标准才能让“真情服务”更走心呢？？

“真情服务”能够打动人心的奥秘到底是什么？？？

2017年阿里研究院对超火的“新零售”给出了明确定义，其中“客户体验”、“全新商业形态”是核心焦点！而机场的“真情服务”其实就是一种“新服务”，是一种以“客户体验”为中心、数据驱动的服务形态，更加重视服务场景的构建、旅客出行数据的挖掘、旅客要求的洞察、人文关怀的和体验的升级，强调通过锁定服务主题的关键环节，进行差异化优势再造，也标志着一个全新的服务时代已然到来！

为什么强调培训一定要抓“关键”？

“真情服务”系列课程是近年来众多国际化机场培训的热门课程，也是一个系统的知识体系。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，但如果时老师根据同行业培训经验和行业发展趋势，提炼出“真情服务”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，还能帮助我们机场在客户和众多同行中凸显出核心的“差异化优势”，成为助力机场 2024 提升社会影响力的“品牌利器”！！

【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，能够与团队现状紧密结合！
- 2、时老师不愧是有 12 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机场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：客户体验时代——走心的“真情服务”与全新价值认知

开场破冰部分（主题：暖心服务重要性认知）

第一章：在“客户思维”指导下——认知国际机场“真情服务”核心内涵

什么是国际机场的“真情服务”？

国际机场“真情服务”体系应该有哪些关键焦点？

国际机场“真情服务”的目标和核心价值到底是什么？？？

理念新知：何谓机场的“一切改变都应基于客户的改变”？

以“客户体验+”为导向到底能给机场带来什么？(口碑？经济效益？还是……？？)

服务如何才能“打动人心”——何谓“基于有效关键时刻(E-MOT)的客户体验突破”？

【E-MOT 成功案例】：解读《海底捞“客户感动记忆点”刷新三观的服务攻略》？？

【E-MOT 成功案例】：解读《宜家家居“一元甜筒一年卖 1200 万”的客户满意秘籍》？？

【同行业案例分享】——《首都机场：“聚爱国门，真情护航”旅客帮助计划》

“E-MOT”如何有效识别客户“关键需求”，从最需要开始，为旅客提供更优的出行体验？？

【同行业重磅案例】：“E-MOT”如何助力乌鲁木齐机场荣获“2017 最佳地面服务奖”、荣获“2019 年 3 月全球大型机场出港准点率第三位、国内第一位”的殊荣？

第二章 从“真情服务”新标准——感受客户关系管理（CRM）与客户服务的力量

【俗语思考与新解】：何谓不“打”不相识？

何谓“客户”与“客户关系管理（CRM）”？

了解客户的“心”——客户为何会有“不满与抱怨”？

了解客户的“心”——客户对机场的“诉求”到底是什么？

了解我们“自己”——客户服务的“核心价值”到底是什么？

了解我们“自己”——客户服务力跃升的“方向和难点”是什么？

2024 我们机场通过“真情服务”凸显“差异化优势”的突破之路在哪里？

【同行业重磅案例】：《中国“最具体验式机场”是如何打造的？！》

“真情服务”中的“关键环节”设置对“客户体验”起到哪些核心推动作用？！

【时老师版权工具】：《2024 年国际机场“客户服务满意度测评标准”？？》

【现场成果输出】：《国际机场通过服务环节、场景设置“打动客户”关键路径是什么》？？

第二模块：“真情服务”的启航——如何以“提升客户体验+”为导向锁定关键环节

第一章 “真情服务”应该怎么搞？——【行业应用案例分享】

如何通过“多层次、立体化”调研渠道获取精准“客户画像”？

如何根据“客户主流诉求”进行设施的智能化改造，如：停车场如何快速寻车…

如何营造提升客户体验的“面”，通过制造氛围、让客户全方位沉浸其中？

如何通过“服务细节优势再造”传递“爱与正能量”，如：缩短安检等候时间、特殊旅客全流程服务、餐饮示范区 5A 级评选…

如何推动简化商务项目落地，如：怎样将自助值机设备和航显设备与地铁关键站点有机结合，大幅提升旅客出行便利和自助值机比例…？

如何推出有特色的个性化服务项目，例如：能加快过检速度的个性化通道，为行动不便的旅客和小朋友提供的特殊电瓶车…

如何将“真情服务”理念让员工“入耳入脑入心”，例如：能吸引员工积极参与的“梦想工作室”、“星悦团”什么样…？

……

第三模块：“真情服务”的关键——以“真诚关爱客户”为导向的服务细节提升

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 “真情服务”从“行动”开始——“细节与沟通”才是服务成功的秘诀

一、【甄别训练】——“借你一双慧眼”：这些年被机场人忽视的那些细节？？

二、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）

哪些关键环节是：该做而没有做的？

哪些关键环节是：该说的话没有说的？

哪些关键环节是：不该做的事情做了？

哪些关键环节是：不该说的话乱说的？

三、影响客户的“心”——如何打破对机场固有的印象与思维？？

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？

【时老师版权工具】：《让客户立场转换的心理学技巧》

【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】：《机场核心团队：服务关键行为经验萃取》

四、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”塑造机场服务的差异化优势 【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：机场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、容易激怒客户的言行 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】：《客户“满意标杆话术”提炼工具》

第四模块：“真情服务”的关键——以“打动客户”为导向的个性化服务技能创新

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 把话说到客户心坎上的“沟通密码”——【时老师民航业“真情服务话术”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??”

何谓比日常用语更高阶、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”？

【焦点原理】：为何要把重要客户的姓名放在心中？

【互惠效应】：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】：解决与客户沟通“不同频”的关键是什么？

【节奏相反法则】：矛盾沟通中“以柔克刚、化解冲突”的关键是什么？

【同流法则】：“见人说人话 见神说神话”的双频沟通模式是什么？

二、温暖客户的心——你必须掌握的“万有暖力话术”

什么是轻松愉悦的【开场破冰话术】？

什么是与陌生客户“一见如故”的【亲和力话术】？

什么是给足客户面子、温暖人心的【进一步增进情感话术】？

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》……

三、把握沟通的方向——在谈话中“占有主动权的话术”

如何“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??

如何让客户毫不犹豫“积极认同”??

四、有效化解矛盾的秘诀——“矛盾沟通”的话术

接待中“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…

面对强势客户、伪专家的“示弱话术”有哪些？——如何运用…

引导优柔寡断的客户做出决策的“二选一话术”有哪些？——如何运用…

引导逻辑不清的客户有效表达的“反问式话术”有哪些？——如何运用…

五、避免“找后帐”埋下隐患的关键——“让你的语言无懈可击”的话术

多说一句话（哪些话说出来能够提升银行档次？哪些是必备的“不可或缺”的内容）

少说一句话（在客户服务中，哪些话说出来会引起争议、留下隐患？）

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？

【时老师版权工具】：《影响客户感受的五行沟通训练法》

【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】：《如何用六个问题设计我们的“完美沟通话术”》

第二章 客户抱怨管理与变诉为“金”——有效影响客户感受的“投诉转化力”突破

一、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？

二、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

【机场实战案例-成果输出】：——“客户矛盾”处理达人实战技能大 PK

三、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

- ◇ 案例分享：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”

- ◇ 互动活动：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

四、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！
