

打造服务人员的卓越素养

- 提升客户体验和满意度

n 课程背景：

除非是垄断行业，或者打价格战，否则，任何一种产品都脱离不了服务，服务本身就是一种产品，也是一种艺术。服务让产品增值，也让客户从对价格的关注，转移到“价值”上。

从潜力客户的转化，到老客户的复购，每个环节都脱离不了服务。在此过程中，服务理念传递，是通过人来完成的，所以培训企业员工提升服务营销的理念和技能，就显得尤为重要。

同时，服务人员需要训练有素，始终如一地为客户提供高效率、高质量的服务，还需要有积极的心态，时间管理的能力等。所以此课程从提升服务人员整体素养的基础上，由内而外的改变员工对服务的呈现，增进企业和客户的粘性，提升客户体验，从而让企业建立长期的品牌形象，具有服务竞争力。

n 课程目标：

- 1、识别服务对企业和个人真正的意义，激发员工对服务的重视
- 2、了解影响客户体验的几个要素，以及在日常工作中的表现
- 3、掌握服务礼仪中的重点，提升员工在仪容、仪表、仪态、交际方面的表现
- 4、学会服务中的心态调整，去除偏见和固有的认知模式，让员工始终保持良好的精神面貌
- 5、懂得沟通中的倾听，和表达技巧，让客户信任并建立忠诚关系
- 6、了解时间管理的要点和技巧，高效完成任务，提升企业整体运营效率

n 课程对象

服务者／服务管理者

n 课程时间

09:00-12:00, 13:00-17:00

n 课程形式

- Ø 案例分享
- Ø 小组讨论
- Ø 情境演练
- Ø 团队游戏
- Ø 形体训练

n 课程内容大纲

第一部分：重新认识服务的价值

- 一、服务对企业和个人的意义
 - 企业的竞争就是争夺客户

- 服务让客人产生内疚感，愿意为高价买单
- 个人的价值，通过服务体现出来
- 想要服务好客人，先提升自己

二、服务竞争力包括的要素

- 服务的环境：星巴克，房地产公司的案例
- 服务的道具：高级咖啡店的案例
- 服务的流程：赛百味的案例
- 服务的人员：滴滴专车的案例
- 做好服务，要懂人性：华胜现有流程的解读

三、客户忠诚的过程

- 客人的期望来自于三个方面
- 客人满意与客人忠诚的区别
- 忠诚客户塑造与分析

四、客人的决策与服务的关系

- 买的是产品，更是过程中的体验
- 客人的任何一次决策，都是服务人员引导的
- 案例分享：客人的决策波动受到哪些因素影响

五、服务中的关键时刻

- 经典案例：SAS 航空公司的 1 亿差异
- 服务中物的层面，和人的层面
- 客人会在关键时刻，默默给企业打分
- 创造正分的关键时刻，客人的峰值体验

六、服务意识和心态

- 20 种常见服务意识（略讲或不讲）
- 固有的思维定式和偏见
- 快乐工作心态 – 工作是礼物
- 感恩的心态 – 客户给我们机会
- 付出的心态 – 总会有回报
- 积极的心态 – 正向思考的力量

第二部分：给客户良好的印象 - 职业形象与礼仪

一、第一印象的重要性

- ∅ 首因效应可以影响一个国家的历史进程
- ∅ 哪些因素会影响第一印象

二、服务人员礼仪概述

- ∅ 礼仪就是时刻把对方放在心上
- ∅ 得体的礼仪为你的服务加分

三、服务人员仪容礼仪规范

- Ø 职业形象是客户对你能力的解读
- Ø 仪容要求---你的脸就是一张企业名片
- Ø 头发是你的第二张脸
- Ø 服务人员手部要求细节

四、服务人员仪表礼仪规范

- Ø 柜员着装规范
- Ø 鞋、袜规范
- Ø 领带、饰品规范

五、服务人员仪态礼仪规范

- Ø 服务中各种姿势的要领：站、立、坐、行、蹲
- Ø 手势服务人员的制胜法宝
- Ø 克服不雅的姿势
- Ø 眼神的规范与运用技巧
- Ø 微笑的魅力及训练

六、礼仪在工作中的每个细节

- 引领客人
- 谈话礼仪
- 开门关门
- 接递物品
- 上下楼梯
- 送客礼仪

第三部分：为客户提供服务 - 高情商沟通

一、沟通原则---有逻辑，有情商

- 法则—真诚，尊重，同理心
- 关注自身和客人性格
- 讲理，也要煽情
- 沟通影响力：7，38，55 原则

二、理解客人的需求

- 顾客的需求包括业务、信息、情感和精神需求
- 理解需求四部曲：望闻问切
- 互动：客人身体语言的解读
- 不要让客户的话掉到地上
- 听的艺术
 - | 聆听的三个耳朵
 - | 倾听时的肢体语言
 - | 倾听互动游戏
 - | 感受客户心理活动，体验与客户共情

三、满足客人的需求

- Ø 提问的技巧

- 问对问题，让客人不为难你
 - 问对问题，让客人喜欢你
 - 问对你问题，让客人同意你的观点
- 表达的技巧
 - | 说话中的身体语言
 - | 服务业中的魔力用语
 - | 逻辑表达的 4 种方法：让客人听明白
 - | 情商表达的 6 种方法：让客人喜欢你
 - 沟通的禁忌
 - | 不要使用专业术语
 - | 不要说“不”

I 第四部分：高效率服务的实现 – 时间管理

一、时间的重要性

- 游戏：生命条
- 认识时间管理与个人管理

二、自评自己时间管理的能力

- 为什么会有低效能一天
- 效率和效能的区别
- 多的快就是会时间管理吗？

三、面对繁杂事物的一天

- 设定明确的目标
- 建立每日清单
- 分清楚优先先后顺序
- 学会节省时间的小技巧

四、让客户感受到我们在乎他的时间

- 通过用词和表达
- 通过提前安排
- 通过及时反馈

视频：至善盛情，源于天性