

# 客户服务效能提升

--沟通与公务接待

## 【课程背景】

一个企业要赢得市场，获得客户尊重，从表象看是基于产品、营销、人才等因素，从管理根本来看，企业内外部必须拥有良好的沟通机制，事事从心出发，方能将心比心，赢得客户放心，赢得社会信心。

管理 70%的问题都来自沟通，然而卓越管理者的沟通绝非单纯的个人技能，需要多角度、多维度的配合协作。在实际工作中，我们也许都会遇到以下沟通问题：

为什么我说真心话，却引起他人的误会和不满？

为什么同样的表达，大家的反应却大相径庭？

为什么我想跟下属好好沟通，却不能让下属信服？

为什么我每次跟领导反应情况，都不像想象中顺畅，甚至引来误会？

## 【课程收益】

- 1、认知沟通中非语言渠道的重要性，建立全方位沟通的意识；
- 2、从不同沟通对象的言行举止中读懂他的真实意图和内心需求；
- 3、学会根据角色恰当行为，设计自己的形象、表情、手势、眼神；
- 4、树立服务意识，从心里真正重视客户、关注客户、积极服务客户。
- 5、掌握公务接待中基础的接待语言

【培训形式】讲授互动、视频观摩、研讨分享、课堂练习、规律总

结、难点答疑

【培训时长】3小时

【课程大纲】：

第一部分：工作中的沟通

一、认识沟通（游戏）

二、沟通的障碍

三、沟通漏斗

四、沟通中的基本心态、黄金法则

五、工作日常的语言沟通和非语言沟通

第二部分：公务接待

一、言之有礼

1、首因效应

2、重要的第一句

3、敬语与谦语

二、举止有度

1、站坐行蹲的文化内涵

2、手势语言

3、形象价值

三、接待流程精益求精

1、公务接待之握手礼

2、公务场合之三方介绍

3、公务接待之迎候礼

4、公务接待之引导礼

5、公务接待之座次乾坤

6、公务场合拍照礼

7、公务接待之送别礼

四、场景演练

模拟接待流程