

万盛兰老师《服务中的高难度沟通与正念心态建设》课程大纲

【培训时间】：0.5天

【培训对象】：一线服务岗位人员

【培训方式】

生动授课、多媒体演示、个体实训、角色扮演、互动交流等使培训效果达到最好！

【课程目标】

- 1、为基层的服务员工树立正确的职业观，从心灵深处祛除职业自卑感，建立积极向上的职业心态；
- 2、让员工掌握对客户服务的基本技能，掌握最高层次的客户服务标准；
- 3、用大量的服务实战案例，采用情景模拟演练的方式，让员工掌握面对刁钻客户时，如何应对处理高难度沟通；
- 4、减少客户抱怨与投诉率，学会技巧的应对客户的抱怨和高效处理客户的投诉；
- 5、提升客户满意度、建立更好的行业口碑和更高的企业品牌度。

课程大纲

第一章：以服务为职业起点

- 1、什么是服务？
- 2、服务的本质：提升感知、解决麻烦
- 3、服务工作者正确的岗位价值观
 - 1) 我为谁工作？
 - 2) 工作的价值体现？

第二章：建立优质服务意识

- 1、优质服务理念
- 2、四种服务形态
 - 1) 不关心型
 - 2) 热情友好型
 - 3) 按部就班型
 - 4) 优质服务型
- 3、服务从业者的四种品相
 - 1) 废品：心态差、技能差
 - 2) 毒品：心态差、技能好
 - 3) 合格品：心态好、技能一般
 - 4) 精品：心态好、技能好
- 4、优质服务的核心
 - 1) 提升客户服务的满意度
 - 2) 客户感知值定义
- 5、满意度公式：
 - 1) 期望值 > 感知值 不满意
 - 2) 期望值 < 感知值 满意
 - 3) 期望值 = 感知值 一般
- 6、满意度提升三大策略：
 - 1) 提升服务品质增加服务感知
 - 2) 管理客户期望值
 - 3) 服务“从暗恋到表白”的技巧

第三章：优质服务技巧

- 1、峰终定律服务技巧
- 2、服务标准与服务禁忌
- 3、投诉处理的五个方法
 - 1) 皮格马利翁法
 - 2) 破唱片法
 - 3) 问题法
 - 4) 对比法
 - 5) 永恒笑脸法

第四章：投诉中的高难度沟通技巧

- 1、警惕两种虚假目标
 - 1) “打赢”
 - 2) “逃跑”
- 2、高难度沟通的动态目标锁定
 - 1) 识别目标
 - 2) 目标偏移的四种信号
 - 3) 调整回到真实目标
- 3、将沟通拉回正轨——实现双向讨论的三步心法
 - 1) 中性开场
 - 2) 积极聆听
 - 3) 改造对话——四步“归责”

第五章：服务人员的正念心态建设

- 1、强烈情绪
 - 1) 体现形式
 - A、显性型
 - B、隐性型
 - 2) 产生步骤
 - A、所见所闻
 - B、主观臆断
 - C、形成情绪
 - D、产生行为
- 2、引导自我情绪三步法
 - 1) 观察自己
 - A、外在信号
 - B、内在判断
 - 2) 确定情绪
 - A、愤怒
 - B、悲伤
 - C、恐惧
 - 3) 引导情绪
 - A、警惕认知误区
 - B、回顾客观事实