

《优质服务体系建设》项目方案简介

执行人：朱美林

■ 项目前言：

领导认为服务非常重要，但员工不给力；因为员工是直接接触客户的第一人，员工

在服务客户，在帮助客户，在营销客户，同时，也在不经意间得罪客户。

干部有完善的服务规范，但难以落实，请了外训老师，成本不低，如果老师授课质量

高，员工听着激动，想着感动，回到岗位一动不动，难以看到改变，即便有所改变，也难以

持久，因为没有养成习惯；单位的内训老师，把规范，-制度，反复要求，但是效果甚微，

员工知道企业的服务标准，却无法坚持，又奖励又处罚，效果难以持久。。。。。

当培训不能解决的问题，需要的一套体系来完成！

曾为多家企业做过<优质服务建设>,根据多年培训经验和 service 管理工作经验，结合 NLP 实

用心理学，提炼出一套提升企业形象，提高服务品质，切实可行的优质服务体系,从意识、行为、

语言、客户满意度等 10 个纬度,360 度全方位切入，结合灵活互动、实践操作、简单易学、气

氛活跃的授课风格，学员接受度强，客户满意度高，效果呈现持久稳定；

《优质服务体系建设》是对企业进行细致、专业的现场调研，根据企业行业特点，对具体情况进行分析，提供个性化建议，结合实际情况进行执行，然后把服务进行专业的细分，包括服务意识、服务环境、服务形象……等 10 个纬度，分阶段，全面的对服务质量进行提升和改进。其中课程培训是必不可少的一环，根据企业岗位特点，进行重点岗位特训，结合模拟训练，现场督导，对点沟通，制定相应的服务标准手册和奖惩制度，后期跟进等多种形式，同时也帮助企业的内部培训师成长，内外结合，让企业形象和服务品质的提升更加明显、稳定、持久！

《优质服务体系建设》通过培训改变意识，给出提升标准，，同时，还可以根据企业行业特点，，从而实现全面的服务质量提升！

《优质服务体系建设》是目前越来越多的企业选择的一种方式，它能克服仅做培训的效果无法持续的硬伤，效果明显、稳定、持久！

■ 方案目标：

行业的激烈竞争，客户的需求越来越高，企业本身的发展所需，国家的政策指向，各种因素的影响下，提高企业的服务质量，打造企业的优质服务团队，是越来越有价值的选择，帮助企业进行《优质服务体系建设》，旨在提高企业的服务质量，改变员工的精神面貌，丰富员工的服务技巧，从而提升整个企业的客户满意度，有利于口碑的宣传，促进企业的长远发展，实现经济效益和社会效益的双丰收；

■ 效果呈现：

员工的精神面貌改变，形象、语言统一化，礼仪行为标准化，服务技巧规范化，服务流程优化、沟通技巧提升，服务标准手册、客户满意度提升

■ 方案选择：

A、树立标杆、以点带面；（具体略）

B、逐层全面推进；（具体略）

C、打造种子团队；（具体略）

■ 实施方式：

1、专责小组

为了实现方案的顺利实施，提高效率，达到预期目标，企业需要成立专责小组或专员，和项目组进行衔接，

2、小组或专员职责

前期：提供项目组需要了解的企业基本情况，如人员结构，目前工作状态等等；

中期：先配合后主导实施改进方案，实施过程中，和项目组保持积极沟通，信息反馈，

以保证实施过程顺利；

后期：和项目组保持沟通，反馈，发现问题，解决问题，以实现项目效果的持续；

(具体培训方案及案例视双方协商而定，此方案为项目介绍方案而已)