

曹燕欣老师

专注于职业人的职业素养提升

与时俱进的客户服务意识与服务能力

主讲：曹燕欣

前言

客户至上的口号虽然喊了很多年，但是在现实中，真正做到以客户为中心的企业并不多，有些企业是因为成本的压力，有的是因为对利润的关注，还有一些企业是缺少基本的客户意识，不关注客户的需求，不在乎客户的感受，只以自己的喜好为标准，又需要客户提供业绩又不把客户当回事，在出现问题时更是选择各种对抗甚至客户进行羞辱，这样的企业不计其数。如果不能够改变这种意识，依然我行我素，那么这类企业的发展前景是完全可以预见的。

学习人员：服务型企业及各企业服务部门

授课形式：传统：视频、案例、小组讨论，辅导、咨询、

独特：探讨与碰撞，开放式交流与对话，教与学平等理念。

学习时长：可定制

课程目标

- 分析当下市场发展状态，重新定位服务业的发展机遇与需要提升的能力
- 分析当下用户的消费心理，建立与时俱进的服务意识与态度
- 学习先进企业的客户服务管理方法，提升服务的质量与效率
- 打造专业的高素质服务团队，让服务切实为企业创造效益
- 掌握一线工作中的沟通技巧，提升工作效率与服务满意度
- 学习服务过程中的投诉与纠纷处理技巧，提升工作的效率与服务品质

课程大纲

第一单元：更新服务意识与建立全新的服务理念——对服务的认知与优秀服务的标准

案例：某公司客服人员的做法

1：当下各个行业的普遍服务方式——形式，口号，嘴上是一套实际一套

2：消费者需要什么样的服务——你了解你的客户吗

3：什么是优质服务——客户满意还是领导满意

——优质服务的衡量标准

第二单元：优质服务是创造出来的——服务人员的职业素养与职业能力培养

1、优质服务的关键是人——服务人员的职业态度与职业素养

——热爱、尊重、积极、责任意识

——让员工带着愉悦的心情上岗

2、优秀服务人员需要具备的工作能力——专业能力与职业能力

——培养问题分析与解决能力

——建立客户分析能力

——客户心理预期识别与管理

——从标准化到定制化

——敢于做行业的领先者

案例：胖东来的服务理念与服务模式

3、优秀服务人员必须具备的基本能力——有效表达与沟通能力

第四部分：礼仪与服务——以礼待人是服务工作的基本要求

1、服务礼仪与个人形象，与企业形象，与个人职业发展的关系。

2、一线服务人员的形象礼仪——工服也能穿出高端范

——精致的仪容仪表展示着你对自己的态度

——肢体动作除了展示个人教养还展现着你的内在想法

——你的眼神出卖了你的心

——服务人员的表情要求及禁忌（眼神与微笑）

3：服务人员的语言之礼——五个基本要求不可少

第三单元：服务从业者的关键能力——投诉处理与纠纷处理能力

曹燕欣老师

专注于职业人的职业素养提升

1：积极看待客户的投诉与工作中的问题——变诉为金，从问题中找到突破

2：一线工作中的异议与纠纷解决宗旨——解决问题而不是扩大问题

3：投诉处理的原则——四个原则要牢记

4：投诉处理中的情绪管理与心态——管理好自己的情绪

——共情能力（站在客户角度看问题）

——同理心是沟通中的桥梁

5：投诉处理七步法——投诉处理的七个关键步骤

6：高情商的表达力——你的真诚与专业，要让客户听的到，看的到，感受的到

服务人员的沟通力——沟通是有技巧的

——建立正确的沟通基础

——塑造有利于沟通的氛围

——真正的沟通高手都是非常优秀的倾听者

——有效的提问能让你把控住沟通的方向

——没有人不喜欢赞美

7：极端与特殊型客户的解决——故意挑事，性格极端，网红式人物，当面不作声背后小作文

(服务礼仪见另外大纲)

(燕欣老师所有课程均为原创，享受原创版权保护，课程纲要仅提供给受训客户，同行及培训机构请勿抄袭，违者责任自负)