

《以客户为中心的职业素养提升》

主讲：钟意老师

【课程背景】

快消品行业的主要特点是竞争激烈，市场需求旺盛。同时面临消费趋势不断变化的挑战，在这种背景下，如何更好满足客户的需求，从客服服务的角度上提升员工的职业化素养，对企业至关重要。

如何让员工建立职业化的认识？建立责任与敬业意识。

如何让掌握必备的沟通技巧？能够在客户沟通中建立“客户中心”的服务意识。

课程有理论、有工具、有案例，实操性强，帮助学员解决工作推进中的职责认知与技能不足问题，通过课程方法输出，使学员能够学之解惑，学之能用，带领企业踏上管理提效之旅，实现企业持续发展。

【课程收益】

- 建立学员对敬业、责任、服务意识和危机意识的认识；
- 强化以客户为中心的服务理念，提高客户满意度；
- 培养员工在面对挑战和危机时的应对能力；

【课程特色】

互动性强，逻辑清晰；实战聚焦，学之能用；案例精彩；结果输出

【课程对象】

中基层员工

【课程时间】

0.5天（6小时/天）

【课程大纲】

一、职业化素养的组成与认识

1、职业化的基本认知

- 职业化素养的组成部分
- 职业化素养自测
- 职业化素养对个人发展的影响

案例：客户服务案例

工具：职业化模型与自评问卷

互动：问答

2、建立敬业精神

- 什么是敬业精神？

➤ 敬业精神与团队合作的关系

➤ 敬业精神的实际案例

案例:敬业精神的实践案例

互动:案例分析

3、职责分工与责任意识

➤ 责任感对个人和团队的影响

➤ 如何培养和加强个人的责任感?

➤ 责任感的实践应用

案例:岗位职责与责任感判断

互动:场景判断

二、客户服务中职业化素养的实践与技巧

1、建立客户为中心的服务意识

➤ 如何提升客户满意度?

➤ 基于客户服务的客户需求的识别与分析

➤ 客户服务中的沟通技巧

案例:客户满意度的价值计算

工具:客户需求识别清单

互动:技巧应用

2、客户服务中的危机意识

➤ 危机意识的定义

➤ 危机意识中的风险防控技巧

➤ 危机意识在客户服务中的具体应用

案例:转危为机

工具:风险防控模型

互动:案例分析

3、内容总结

➤ 内容回顾

➤ 分享项目的成果和感受