

# 《以客为尊——优质服务技能提升与沟通技巧》

主讲：陈龙

## 【课程背景】

业务人员是机构面向社会、面向顾客的前沿阵地、形象窗口，如何站在用户的角度提升服务意识、规范服务行为？如何运用扎实的专业知识和熟练的业务技能满足顾客的需求？如何减少顾客的投诉并提高服务满意度？此课程即是针对服务行业人员的形象塑造、服务关键点的互动细节，全面训练和提升其服务技能，以此来宣传展示机构形象、创造良好的顾客体验来强化机构在社会上的影响力。

## 【课程收益】

- 学员会有意识的关注客户，注意到客户的感受；
- 学员会在恰当的时机引导和满足客户的需求；
- 学员会在服务中体会成就感，提高职业忠诚度；  
业务人员获得业绩指标的提升和客户满意度的提高。

## 【学员对象】

所有服务行业的业务人员、销售代表、窗口行业从业者

## 【授课方法】

课程讲授—Lecture    案例分析—Case    角色扮演—RP  
游戏体验—Game    教练提问—Question    分组讨论—GD

## 【授课天数】

3天（6小时/天 可根据实际情况进行调整）

## 【课程大纲】

### 课程大纲

#### 导言：成就自己、成就未来

##### 一、什么成就一个人的未来

1. 你能成就多大的事业？
2. 责任者与批判者
3. 关于选择
4. 走向成功的三步曲
5. 你到底为谁工作？

6. 做上司的左右手而不是问题来源

视频分享：这样的下属才可靠

## 二、到底什么是服务

1. 服务的真谛
2. 海底捞你学不会
3. 优质服务的核心
4. 优质服务的五字箴言

## 第一讲：服务心态

### 一、心态的重要性

1. 企业需要什么样的员工
2. 人才的思考——态度比能力更重要
3. 为什么要有阳光心态

### 二、积极的工作心态

1. 敬业的心态
2. 感恩的心态
3. 付出的心态
4. 主动的心态
5. 自信积极的心态
6. 不抱怨的心态
7. 认真工作活在当下的心态
8. 反省自己、把握机会的心态

### 三、“全心全意”的服务心态

1. 客户是朋友，不是上帝
2. 实现双赢是客户服务的本质
3. 主动热情
4. 耐心周到
5. 文明礼貌
6. 尊重客户

## 第二讲：服务意识提升

### 一、服务意识

1. 为什么要有服务意识
2. 客户是怎么失去的？
3. 客户要什么？
4. 客户服务的等级

### 二、自觉主动地为客户服务

1. 服务意识要渗透到血脉里面
2. 服务水准差一点，服务意识差一截
3. 全民服务意识

- 4.强化自己的服务意识
- 5.坚持提供客户需要的服务

### 三、服务无小事

- 1.细节决定成败
- 2.莫以善小而不为
- 3.做你应该做的事情
- 4.从小处拉近与客户的距离
- 5.多为客户做一些“小事”

### 四、创新客户服务

- 1.服务人性化
- 2.服务个性化
- 3.服务标准化
- 4.服务创新
- 5.即时服务
- 6.超值服务

### 第三讲：服务的礼仪

- 1.礼仪的重要性
- 2.尊重他人就是尊重自己
- 3.行为规范礼仪
- 4.男士商务着装礼仪
- 5.女士商务着装礼仪
- 6.商务接洽礼仪规范
- 7.商务交流礼仪规范
- 8.客户接待礼仪规

### 第四讲：客户服务沟通修炼与投诉处理

本部分内容让学员掌握优质客户服务的重要体现在于如何与客户进行有效的沟通，掌握沟通的技巧才能使客户感受到满意的服务。

- 1.到底什么是沟通
- 2.人际沟融的误区
- 3.客户服务沟通的五项修炼
  - (1) 第一项修炼：看 - 领先客户一步
  - (2) 第二项修炼：听 - 接近与客户的关系
  - (3) 第三项修炼：笑 - 微笑服务的魅力
  - (4) 第四项修炼：说 - 客户更在乎你怎么说，而不是你说什么
  - (5) 第五项修炼：动 - 运用身体语言的技巧
- 4.做一个智慧的沟通者
  - (1) 营造你的沟通“气场”
  - (2) “三心沟通”——优秀的沟通能力来自于关注与理解
  - (3) 不同性格对象的沟通方法
  - (4) 做好沟通“作战计划书”
  - (5) 善于迎合
  - (6) 赞美与认同
  - (7) 引导与影响——从沟通的角度学 SPIN
- 5.客户投诉心理分析

- (1) 求尊重心理
- (2) 求发泄心理
- (3) 求补偿心理

#### 6.工作职责的把握与投诉处理的原则

- (1) 投诉处理的重要性
- (2) 客户投诉 = 机会
- (3) 为公司带来常客，改善品质的机会
- (4) 提高受理投诉人的应变能力
- (5) 欢迎与感谢的态度，不要害怕或逃避客户投诉
- (6) 以“客户为中心”，站在客户的立场思考和表述，决不争辩