

用心服务

《提升公交司机服务意识和服务理念》

主讲：韩军老师

【课程背景】

“人心红利”的时代已扑面而来，企业必须顺势而为！在这个“人心红利”的时代里，越懂人心，越有红利！“用户至上、体验为王”的核心是管理客户的每个关键时刻使客户拥有更多的峰值体验。

公交司机直面营运现场，责任大压力自然大，可以说与乘客接触的每一刻都是关键时刻。

如何能够明白“以乘客为导向”的真谛；

如何能够平稳且阳光的度过工作的疲劳期；

如何能够常保持最佳状态去迎接每一个关键时刻；

如何能够让关键时刻的经营延展到他们工作和生活的每个角落；

那么，我们看到企业的利润增长和持续发展是受客户的忠诚度影响的。客户的忠诚度又和他们是否能够随时感受到高质量的服务，快速的响应，超出预期的的体验密切相关。而这些体验都恰恰来自那些技术过硬，愿意投入，满意度高的敬业员工，这正是本次课程的核心目标，即从“心”出发，专注于培养学员协助乘客与提供立即服务的意识、增强服务信心、提升心理管理能力、以同理心提升乘客个人化关心的能力；以及高效沟通的行为。

【课程收益】

- 深入了解现代客户服务理念，有效提升学员的客户服务意识；
- 通过对与乘客接触的每一个时刻的深入理解，掌握为客户创造价值的关键时刻；
- 通过对沟通行为模式的解析和实战演练，有效掌握乘客服务的核心技巧，从而创造富价值的正面服务；
- 促进员工行为改善，有效地提升客户满意度，并建立以客户为导向的服务环境。
- 学会自我解压和情绪管理的有效方法。

【课程特色】

课程内容严谨，系统完整紧凑。案例生动、符合现场实况，注重互动性，且具启发性，高度贴近学员实际工作的练习设计。

【课程对象】

公交司机

【课程时间】

1天（6小时/天）

【课程大纲】

一、走进并理解服务的关键时刻？

1、我们身边的关键时刻

案例互动：高铁上躺座

2、新经济环境下，客户眼中的服务是什么

案例：北欧航空、卡尔森事迹

3、你也有能实现让客户难忘时刻的强大潜力

互动：潜力激发、信心激活

4、打破固有认知的意义

➤ 客户的看法 pk 你的看法，差异何来

二、如何从“心”出发实现优质服务？

1、什么是客户的认知

➤ 企业的本质：满足客户的需求

➤ 立场不同，需求不同

➤ 司机的心智模式是服务成功关键

2、服务的核心是符合人性，满足需求

案例：穆桂英挂帅

3、必要了解的普通心理现象

案例：通过“白衣故事”明白共性心理的知情意

4、理解以乘客为出发点的行为模式

➤ 你想不到的客户利益

➤ 引导确认客户的有限期望

➤ 你真会倾听客户的心声吗

三、从“心”出发的服务技巧

1、提问才能挖掘客户需求，聆听才能得到答案

2、管理好自身情绪，向客户传递情感价值

互动：《难缠客户》视频讨论、

案例：分析地铁拖拽女乘客等事件，理解忽略情绪反应，重视情绪内容的意义

3、创建最大限度满足客户期望的方案

4、谁的地盘：如何建立规则和管理客户期望

5、建立信任，把细微的线索转化为机会

四、行动计划

1、分组讨论设计现场的行动计划

2、老师针对各组方案一对一分解点评

3、课程信息总结与激励学员方案落地