

臻心服务·数字化时代客户服务深化与关系构建

【课程背景】

- 当下，客户获取成本攀升，留存挑战加剧，单一交易模式正被深度关系经营取代；
- 数字化转型浪潮下，客户期待“即时响应”与“超预期体验”，传统服务模式面临重构；
- 客户生命周期管理成为决胜关键，服务需从“被动响应”转向“主动共创”；
- 企业若能在服务中融合人性温度与科技效能，从标准化流程升级为个性化关怀，方能穿透同质化竞争，赢得客户心智；
- 本课程聚焦服务场景的核心，通过服务意识、礼仪规范、情感沟通与危机应对的深度训练，助力企业将“服务力”转化为品牌护城河，实现客户价值与品牌口碑的双向提升。

【课程收益】

- ✓ **深化服务意识**：重塑员工对“优质服务”的认知，从“完成任务”转向“创造感动”；
- ✓ **规范服务行为**：掌握迎送、接待、沟通的标准礼仪，避免因细节失分影响客户体验；
- ✓ **提升应变智慧**：通过情景模拟与案例分析，强化员工在突发投诉、文化差异等复杂场景中的灵活应对能力；
- ✓ **构建情感连接**：学习通过语言、表情、动作传递真诚关怀，将服务转化为客户记忆点；
- ✓ **优化服务闭环**：建立服务改进机制，从客户反馈中提炼行动指南，持续精进服务品质。

【课程内容】

模块一：服务认知革新--从“功能交付”到“价值共创”

1. 重新定义优质服务：超越“满意”的四个层次
2. 服务痛点诊断：解析“客户沉默离开”的六大隐形原因
3. 服务蓝图设计：绘制客户触点地图，识别关键时刻（MOT）与情绪曲线
4. 案例研讨：为何海底捞“过度服务”引发争议？平衡标准化与个性化的艺术
5. 案例研讨：五星酒店“姓氏服务”为何深入人心？细节温度与专业度的平衡艺术

模块二、礼韵服务呈现--专业形象与行为规范实战

一、第一印象管理：无声的竞争力

1. 仪容仪表标准：发型、妆容、制服的得体性原则
2. 职业形象禁忌：不同行业着装雷区解析

二、行为举止训练：优雅服务的肢体语言

1. 站姿与走姿规范
2. 服务站姿三原则
3. 场景化走姿：引导/紧急情况
4. 手势与表情管理
6. 指引手势标准化
7. 微笑三度训练

三、场景化礼仪应用：灵活应对多元需求

8. 接待礼仪：电梯内站位规则、会议室奉茶顺序与水温控制
9. 跨文化礼仪：不同地区客户的禁忌与偏好

四、各岗位服务设施的“专业到位、体贴到位”

五、设置不同服务场景，练习礼仪与服务技能，实践应用

模块三、共情服务沟通--数据驱动下的沟通效能提升

一、服务语言的三重境界

1. 基础层：礼貌用语与禁忌语
2. 进阶层：场景化话术设计
3. 高阶层：情感共鸣技巧

二、修炼“服务式语言”的表达方式

1. 服务沟通的核心目标：“沟通”是双赢的过程
2. 共情服务沟通——察颜观色，洞察情绪
 - 1) 解读各种身体语言传递的含义
 - 2) 运用身体语言表达尊重
3. 共情服务沟通——高效倾听，加强信任
 - 1) “听”为什么会拉近与对方的关系
 - 2) 倾听的技巧：听什么信息、听懂什么含义
 - 3) 倾听过程中的积极呼应
4. 精准服务沟通——有效发问，影响他人
 - 1) 如何做引导式发问？问的技巧练习
 - 2) “开放式提问”与“选择式提问”如何运用
5. 精准服务沟通——魅力表达，增进关系
 - 1) 如何做真诚的赞美，提升人际敏感度

- 2) 如何听出对方的弦外之音、未表达出的需求
- 3) 如何委婉拒绝他人某些“过分”要求
- 4) 如何通过“三步骤对话”，平息他人激动的负面情绪

三、投诉处理五步法：

1. 隔离情绪：引导客户至安静区域，降低对立感
2. 倾听记录：用“点头+笔记”传递重视态度
3. 共鸣回应：“我完全理解您的感受”而非“这是我们的规定”
4. 方案协商：提供 2-3 种补偿选择，赋予客户决策权
5. 闭环跟进：24 小时内电话回访，展现负责态度

四、特殊场景应对：

1. 面对情绪激动客户：降低音量、放缓语速、保持安全距离
2. 处理无理要求：用“缓冲话术”争取时间

模块四、服务关系增进--从体验到口碑的可持续经营

1. 客户分群策略：RFM 模型
2. 惊喜制造方法论：利用大数据捕捉客户“未言明需求”
3. 私域流量运营：企业微信社群的“温度服务”设计
4. 忠诚度裂变：设计“客户成就体系”，激励分享行为