

# 服务为王，服务破局

## —服务助力企业生产力，提高企业业务效益与服务效能提升

### 培训课程大纲

#### 一、设计理念

树立企业形象品牌，提升服务业服务品质

解决企业业务人员的服务规范及提升服务质量

服务企业业务人员在电话沟通服务技巧，让客户满意 帮助企业业务人员遇到客户投诉，懂得处理的方法

帮助企业业务人员在情商沟通、塑心、形象、态度、技能、细节、专业等 360°全面提升 帮助企业业务人员掌握让客户从满意到惊喜、从惊喜到忠诚的策略与方法

帮助企业业务人员如何与客户结成伙伴关系?如何让客户惊喜?与客户交流的最佳策略?

#### 二、培训目标

建立企业不同岗位的服务标准，让员工记得住、让服务更精准、让效率更明显、让客户更满意 为不同岗位的员工灌输与岗位相匹配的服务礼仪、行为规范的标准与服务意识思想，培养良好的精神面貌，树立良好的仪容仪表形象，提升企业整体形象及品牌传播。

学习灵活运用服务技巧，增强修养风度，建立自信心，塑造良好的职业形象、企业形象。 学习客户沟通技巧，能够及时合理解决问题，应对客户投诉。

#### 三、课程特点

实操性强、感染力、案例丰富、寓教于乐、互动模拟与训练贯穿始终。

#### 四、课程方式

小次班教学—充分调动学员的积极性，分组学习，既相互合作又 PK 竞争；

启发式教学—引导学员发现在工作中的诸多盲点，快速激发潜能.提升整体人员素质。

案例式教学—讲解式案例和讨论式案例相结合，强调分享研究成果；

互动式参与—强化学员的创新性和主动性，融知识于体验中，复制行为以强化实践应用；

情境教学式—角色互换、情境模拟、实战与情景训练为一体的知识传递。

#### 五、培训方式

课前调研(了解单位领导、参训人员的真实想法)

中期培训(根据实现情况进行开展培训，解决目前的需求)

后期辅导(有电话、到现场、培训跟进、后续服务)

## 六、培训课程大纲

### 第一讲：业务服务人员的需求力--需求效能

#### 1、基本服务认知

——Why— 服务业客户为何需要服务？

——我们应该为客户提供需要什么样的服务？

——我们应该要有什么样的服务心态

——我们应懂的服务三宝、“五大元素”

——我们应懂的目前服务存在的问题

#### 2、基本服务意识规范

——什么叫主动服务意识 主动服务和被动服务的区别

——主动服务传递的是什么主动服务赢得客户忠诚度

——如何让他人感受到温度的服务？

#### 3、业务人员的服务五星秘笈

——低水平的服务是简单单调的劳动

——中水平的服务是取悦于人的付出

——高水平的服务是悦人悦己

——享受

### 第二讲：业务服务人员的接待力--接待效能

#### 1、业务人员服务接待见面礼

——见到客户时，应当恰当的见面礼

——见到客户时，应当给予彬彬有礼的问候

——见到客户时，伸出得体的握手礼

——见到客户时，如何自我介绍、介绍领导及介绍他人

#### 2、业务人员服务接待必备十个“一点”

笑容多一点 嘴巴甜一点 想得细一点 说得清一点 站得直一点

坐得正一点 走得快一点 穿得雅一点 态度诚一点 应变活一点

#### 3、业务人员服务接待的洽谈交流

——与客方沟通时，哪些话题可谈，哪些话题不可谈

——与客方介绍公司及产品，如何更加一针见血，让客户记得住  
——给客方留下名片，如何更好递接名片

#### 4、业务人员服务接待的就餐礼仪

——有机会与客方就餐，如何在客方面前吃出您的素养  
——有机会与客方就餐，如何让客户吃饭更加尽兴，形成生产力  
——有机会与客方就餐，必懂的商务应酬的就餐“十问”  
——有机会与客方就餐，跟客方加微信，如何加更有礼节

### 第三讲：业务服务人员的服务精准力-标准效能

1、为何制定服务标准及服务标准制定方法

2、各岗位的工作服务流程制定

——讨论：各岗位的工作流程并分享

3、各岗位的工作服务流程内容提炼

### 第四讲：业务服务人员的沟通力-高情商沟通效能

1、与客户方沟通的主要障碍

2、如何通过沟通成为客户方的好朋友

3、如何通过沟通与客方/领导相处，改善人际关系

4、如何高情商与客户沟通表达

——与上司的低情商与高情商的语句表达

——与同事的低情商与高情商的语句表达

——与外部客户的低情商与高情商的语句表达  
——与上级单位的低情商与高情商的语句表达

5、在工作中/生活中应懂的情商修炼运用  
——与客户\领导高效沟通的三大秘诀

——与客户\领导高效沟通的表达技巧

6、如何提高自我情商

——情商高手的沟通黄金法则 职场情商训练七法

——6个学会提升自我情商 高情商3种说话技巧

### 第五讲：业务服务人员的演讲力-演讲效能

1、为何要学习演讲及演讲的魅力会带什么样的影

- 2、在平时的生活当中、工作当中演讲会存在的问题分析
- 3、不同场合不同对象不同演讲不同演讲内容
  - 在众人面前自我介绍时，您会如何演讲？
  - 在客户面前，如何介绍公司以及公司的产品？——在突然让您上台讲话，您该如何演讲？
  - 在单位/客户年中会/年终会会上讲话，您该如何演讲？
  - 公众场合，突然让您上台讲话，您该如何演讲？
  - 在单位中，让您主持活动时，您该如何演讲？
  - 刚入职新伙伴，如何在会上讲话给新同事留下深刻印象？——在与客户就餐宴会上举杯时，您该如何演讲？
- 4、优秀干部要懂得演讲的结构性及演讲的公式

## 第六讲：业务服务人员的投诉处理能力-应变效能

- 1、客户的期望值管理
  - 客户抱怨是不是好事
  - 客户抱怨到投诉的思维历程
- 2、客户抱怨处理的方法与原则
  - 处理客户抱怨的 4 大原则
  - 处理客户抱怨的 6 大步骤
- 3、让客户转怒为喜的技巧
  - 学会掌控自己的情绪
  - 先处理感情再处理事情

演练：遭遇客户抱怨及投诉案例解析(通过录音分析及现场演练案例进行解析)
- 4、客户抱怨处理的服务流程

备注：以上内容根据实际情况可做适当调整。

