
“客户全方位服务”服务技能提升实训班 2 天

课程收益

修炼学员的积极心态，端正服务态度，深层根源实现全方位服务

规范营业厅流程，提升沟通技巧，为全方位服务提供条件

提高投诉处理和投诉预警能力，从而提高客户全方位服务

话术的训练，建立与客户的沟通，更好地提升满意度，助推客户全方位服务

【培训对象】：营业厅人员、服务人员等

【课程大纲】

课程模块

模块内容

第一模块

基本礼仪，提升服务形象

这一模块：首先摸底测试：学员展示礼仪，通过学员展示，从以下几方面发现问题，以便更好地有针对性讲授与训练服务礼仪

1. 仪容仪表礼仪
2. 着装礼仪
3. 服务人员形体仪态礼仪

1) 站姿的要领与训练：站的端正/自然/亲切/稳重

2) 坐姿的要领与训练：坐的端正/自然/亲切/稳重

3) 走姿的要领与训练：两腿直而不僵，步伐从容，步态平衡，步幅适中均匀，两脚落地呈两条直线。

-
- 4) 蹲姿的要领与训练：下蹲时做到不低头、不弯腰，臀部与地面保持平行
 - 5) 手势的要领与训练：自然/大方/稳重/亲切
 - 6) 鞠躬的要领与训练：真诚/优美/稳重/亲切
 - 7) 握手的基本要领与训练
 4. 目光的要领及训练
 - 1) 注视时间
 - 2) 注视区域：公务凝视区、社交凝视区、亲密凝视区
 - 3) 目光看人的技巧
 5. 学会微笑
 - 1) 微笑的种类：自信的、礼貌的、真诚的
 - 2) 如何微笑：不发声、肌肉放松，嘴角两端向上微提
 - 3) 微笑三结合：与眼睛结合，与语言结合，与身体结合
 - 4) 微笑的训练方法：莲花坐姿微笑法，咬筷子微笑法
 6. 服务窗口语言行为规范
 - 1) 文明服务用语
 - 2) 服务用语中的六声十六字
 - 3) 服务忌讳用语
 7. 外勤人员上门服务注意事项
 - 1) 一扣
 - 2) 二问
 - 3) 三进门
 - 4) 与客户交往接触的礼貌用语
 - 5) 注意举止行为
 8. 外勤服务过程中与客户交往接触的亲和力修炼
 - 1) 亲和力的理解
 - 2) 亲和力的传递
 - 3) 配合别人的感受方式。
 - 4) 配合别人的兴趣与经历
 - 5) 使用“我也”的句子

◇ **讲师示范动作，学员上台展示动作并指导。**

第二模块

修炼心态，端正服务态度

1. 服务态度端正

态度决定一切

端正态度是服务的重要前提

态度好：积极、热情、细心

优质服务心态修炼

2. 杜绝服务人员高高在上的傲慢懈怠态度

服务客户是服务人员的本质工作

杜绝一切不利于服务规范的态度

服务态度差会遭投诉，严重损害公司服务形象

3. 服务人员保持良好的精神面貌

积极的态度，工作积极性

良好的精神状态是服务工作的重要保证

4. 服务人员应持有的服务心态

【结合贵单位案例分享、分析、总结】

第三模块

话术训练，客户沟通技巧

沟通从“心”开始

沟通中的语言技巧

语速、音量、音调掌控

沟通中具体语言表达技巧

服务中的禁言

服务人员沟通技巧及注意事项

沟通常见障碍

常见服务情景用语与服务忌语

让客户感觉舒服的表达

您好

请

麻烦您

.....

常用同理心的用语

改变固有的表达习惯，积极表达的方法

有效沟通的技巧——服务认同法

什么是服务认同法

认同客户的技巧

服务人员服务用语规范

现场服务，服务流程规范

1. 服务人员预约服务规范

- 1) 文明用语
- 2) 预约内容
- 3) 员工仪容仪表

2. 现场服务规范

- 1) 员工正确着装，仪容仪表
- 2) 安全措施
- 3) 现场服务规范及文明用语
- 4) 专业技能提升

第五模块

投诉处理，突发事件应对

1. 服务人员避免与服务客户发生争执

2. 客户投诉处理技巧

客户投诉正确理解

界定客户投诉类型

客户投诉处理基本步骤

客户投诉处理手法

客户投诉处理要点

3. 突发事件应对

现场突发事件分类

应急事件处理分析导向图

现场应急预案流程

为什么小事件会演变成大危机

如何应对媒体

注：如有需要，本方案将根据公司实际情况和要求调整部分课程内容。