

服务意识提升与服务规范训练 (1-2 天)

培训对象:

基层工作人员、营业厅人员、服务人员等

课程收益:

- 1、了解当下新服务形势
- 2、转变服务人员服务理念与意识
- 3、掌握营业厅服务行为、服务规范
- 4、掌握客户心理分析

课程大纲:

第一部分：新形势下树立全新服务理念

1. 世界级优质服务

- 1) 服务业的未来趋势
- 2) 世界级优质服务的可靠基础
- 3) 国内服务企业 VS 世界级优质服务

2. 为什么要做好优质服务

- 1) 时代的发展：人人都是服务员，行行都是服务业，环环都是服务链
- 2) 客户期望值的提升
- 3) 社会的监督
- 4) 企业发展的需要

3. 新形势下的优质服务发展趋势

- 1) 加强服务品牌建设，培育忠诚客户
- 2) 注重服务成本管控，提升盈利能力

3) 优化流程规则，提高业务办理便捷性

4) 集中优势，做好高价值客户服务

4. 树立服务人员主动服务意识提升

1) 从传统的“要我服务”到新形势下的“我要服务”转变

2) 从“被动服务”到“主动服务”的转变

3) 从“基本服务”到“品牌服务”的转变

4) 从“业务导向”向“客户导向”转型

互动讨论：如何在新形势下转变服务意识和理念？

第二部分：树立服务规范，提升优质服务形象

1. 深刻领悟服务规范与客户投诉的内在联系

1) 服务态度决定服务行为

2) 服务态度差，影响服务行为，是引发客户投诉的根本原因

3) 热情服务，规范行为，提升客户满意

2. 服务行为、服务规范是杜绝触怒客户的最有效措施

(1) 责任胜于能力

(2) 服务行为规范，得到客户认可

(3) 营业厅服务规范流程

1) 仪容仪表礼仪

2) 着装礼仪

3) 服务人员形体仪态礼仪

a. 站姿的要领与训练：站的端正/自然/亲切/稳重

b. 坐姿的要领与训练：坐的端正/自然/亲切/稳重

- c. 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。
- d. 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
- e. 手势的要领与训练：自然/大方/稳重/亲切
- f. 鞠躬的要领与训练：真诚/优美/稳重/亲切
- g. 握手的基本要领与训练

4) 目光的要领及训练

- a. 注视时间
- b. 注视区域：公务凝视区、社交凝视区、亲密凝视区
- c. 目光看人的技巧

5) 学会微笑

- a. 微笑的种类：自信的、礼貌的、真诚的
- b. 如何微笑：不发声、肌肉放松，嘴角两端向上微提
- c. 微笑三结合：与眼睛结合，与语言结合，与身体结合
- d. 微笑的训练方法：莲花坐姿微笑法，咬筷子微笑法

(4) 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

(5) 有效与客户沟通，提升客户感知度

- 1) 营造沟通氛围

沟通地点

沟通时间

双方情绪

灿烂笑容

赞美肯定

情绪调整

2) 沟通六件宝：微笑、赞美、提问、关心、聆听、“三明治”

3) 高效沟通四要诀

信息传递多向性

信息传递标准化

信息传递多样性

信息传递短平快

4) 高效沟通六步曲

营造氛围

理解共赢

分析策划

提出方案

认同执行

实施检查

5) 电话沟通礼仪规范

语音、用语和聆听规范训练

服务电话接听规范训练

常用的文明服务用语训练

讲师示范动作，学员上台展示动作并指导。

第三部分：客户心理分析，客户感知会把握

1. 客户关怀分析
 - 1) 何为客户关怀
 - 2) 客户关怀与感知度
2. 客户期望值分析
 - 1) 客户感性期望值与理性期望值
 - 2) 客户期望值层次化
3. 管理客户期望值的技巧
4. 从心理学角度解读客户心理
5. 性格心理分析
 - 1) 活跃型性格心理分析
 - 2) 完善型性格心理分析
 - 3) 能力型性格心理分析
 - 4) 平稳型性格心理分析
6. 用同理心对待客户
 - 1) 换位思考、共情
 - 2) 同理心沟通与处事
7. 客户心理引导技巧