

# — 《服务意识与阳光心态》 —

## 【课程收益】

通过学习、练习、仪式、分享的课程设置方式，让学员从内心深处认同自己、认同客户、认同服务的价值、认同企业，学会积极的人生态度，学会感恩与珍惜，并愿意为企业的服务工作在客户心中形成“品牌服务”投入自己积极的人生状态，真正帮助企业训练出“有血有肉有生机”的服务型团队，帮助企业塑造现代服务理念主题企业文化氛围的开端。

## 【课程目标】

1. 让学员清晰心态对人的影响，从心理上认同“面对、接受”；掌握负面心态的“转化”方法；
2. 让学员清晰什么是“服务”，什么是卓越的服务，了解“服务”的价值与贡献；
3. 通过客户心理分析了解客户的真正需求到底是什么；
4. 让学员深层次领会什么是“尊重”，领悟“尊重”背后的人性光辉，让“尊重”不再只是口头上、肢体上的呈现，而是从心所愿；
5. 掌握闭环服务流程，及各服务触点需要呈现的高品质服务。

【培训课时】 1天=6小时/天

## 【课程大纲】

## 第一讲：服务认知篇

1. 什么是客户服务？什么是卓越的客户服务？
  - 回忆你经历过的卓越或个性化的客户体验，分享你的感受
2. 服务的四种状态，你目前是哪种状态？期待达到哪种状态？
3. 服务客户的三条宪法准则：
  - 为客户创造价值
  - 不与客户认知争辩
  - 减少客户服务的重要程序的循环次数

## 第二讲：客户分析篇

1. 为什么客户总是不满意？
2. 客户如何期待我们的服务？
3. 为客户着想应该想什么？
4. 客户需求分析
  - 案例探讨：客户的需求是什么？我们该怎么做？
  - 情感需求：被尊重的需求、被体谅的需求
  - 信息需求：在哪办？谁来办？需求时间？相关政策？
  - 解决问题的需求：准确办理、迅速办理、其他利益

## 第三讲：服务心态篇

1. 从欢迎光临看不同人生
2. 现场体验：积极心态与消极心态
3. 积极心态之现场转化
4. 竞争心---我们应具备的竞争意识

5. 挑战心---积极拥抱新的变化与挑战
6. 责任心---不瞎说、不推责、不抱怨、不诋毁

#### **第四讲：闭环服务流程与服务触点分析篇**

##### 1. 迎接客户：

- 探讨：如何有效改变自己的习惯和行为模式
- 如何呈现出良好的服务形象
- 如何让客户感知到你的服务意愿？

##### 2. 探询需求

- 如何做到积极倾听？

##### 3. 提出建议

- 什么是一个合格的问题？
- 如何回绝客户的不当要求？

##### 4. 业务办理

- 如何做到专业热情地为客户服务？
- 专业技能分析与自检

##### 5. 热情送别

- 3S1L 原则

**练习：服务要点模拟练习**

#### **第五讲：整体回顾与演练**