

服务意识与投诉处理 6654

——培训课纲——

一、课程背景

顾客一次不愉快的经历，可以推翻企业努力几十年建立起来的所有形象。很多行业经过了比实力，拼品牌。新一轮的竞争渐渐地转变为由硬件的竞争升级到软件的竞争。因此，从消费者的立场看，关键就是服务好不好。流程专不专业。企业越强大，企业内部服务部门管理越规范，这是时代进步、企业进步的重要表现。好的服务就是一种能力的表现。展现出企业的眼光和魄力。这是一个“服务至上”的年代，我们不但要为客户提供让其满意的产品，我们更需要提供能够让客户心满意足的服务。好的服务则是客户和企业一直追求的具有高品质的服务，客户希望享受到有尊严的服务、有关怀的流程。

二、课程对象 一线人员、销售人员、中高层管理人员、客服工作人员

三、学习价值

- 1、积极认真的认识服务的魅力，服务的态度，谦卑而不卑微，人人平等正确使用服务规范；
- 2、通过服务全面的讲解，清晰服务流程，投诉处理流程。增强客户的满意度、减少客户投诉提高工作人员的工作效益；
- 3、加强服务场合中运用的方法和场景。将服务能自然的运用到工作中，并体验规范服务带来的荣誉感；

四、学习安排 线下课程（一天6个小时）

五、培训老师 张慧莲

六、教学特点 理论讲解、案例分析、情景式模拟、现场演练、等；

七、课程大纲

模块一：阳光心态积极人生

一、内在心态修炼

引言：幸福的分解

● 幸福的五大特点

● 幸福的定义

● 幸福的含义

● 幸福是一种能力

案例：砌墙工人的三种心态

● 幸福就是可循环

二、阳光心态是第一步

故事：心态的力量

- 什么是阳光心态
- 阳光心态的作用
- 阳光心态促进健康
- 阳光心态的四个原理

阳光心态的格言分享

练习：自我评估

模块二：优质服务意识理念

一、服务礼仪概述

小测试：服务体验知多少？

- 服务是什么
- 服务中的角色认知与定位
- 服务的价值
- 服务运用的场景

二、优质服务意识

- 决定服务的五感
- 服务的四个层级
 - 劣质服务
 - 基本服务
 - 满意服务
 - 超值服务

- 优质服务的五要素
 - 有形性
 - 可靠性
 - 响应性
 - 安全性
 - 移情性

- 优质服务的两个层面

实战场景训练

模块三：管理情绪推动自我

一、认识情绪

情绪自测：你的情绪稳定吗？

- 调整积极情绪的工具

- 情绪管理三步法

- (1) what——我现在有什么情绪
- (2) Why——我为什么会有这种情绪
- (3) how——如何有效的管理情绪

二、情绪管理技巧

故事（谁在决定你的情绪）

- 不做情绪的主人

- 互动调整情绪的方法

- 踢猫连锁反应

- 人类九大基本情绪

- 幸福就是可循环

游戏：情绪垃圾桶，善用好心情

模块四：正确认识客户投诉的意义

头脑风暴：

一、何为投诉？

- 案例分析进行抽丝剥茧：

二、投诉是好还是不好？

三、投诉的影响是什么？

四、从客户意识中看客户服务

五、在经营中挖掘投诉价值

- 老客户的价值

- 及时处理投诉的价值

六、关注客户体验的最终目的

实训：模拟点评

模块五：客户投诉处理实战

头脑风暴：《客户投诉的原因分析》

- 顾客投诉的 5 个原因

- 投诉背后的 6 个动机

三、抽丝剥茧（处理投诉的 4 个基本原则）

四、抽丝剥茧：（处理客户投诉的 6 个方法）

训练：场景模拟

课程总结

- 1、老师进行课程总结
- 2、学员心得分享
- 3、行动计划