


服务能力

作者：有故事的人 来源：范文网 www.wtabcd.cn/fanwen/

本文原地址：<https://www.wtabcd.cn/zhishi/a/16777810032488.html>

范文网，为你加油喝彩！

手机默认浏览器怎么改-科目一多少分及格



校园文化
Campus Culture
读书求知篇·思考

歌 德

人应当相信，不了解的东西总是可以了解的，否则他就不会再去思考。

People should believe, what they don't understand can always be understood, or he would not go to thinking.

约翰·沃尔夫冈·冯·歌德（Johann Wolfgang von Goethe, 1749–1832），是18世纪中叶到19世纪初德国和欧洲最重要的剧作家、诗人、思想家。歌德除了诗歌、戏剧、小说之外，在文艺理论、哲学、历史学、造型设计等方面，都取得了卓越的成就。

挂图大师
Enterprise Wall picture Master

www.wenhuaqiang.net (文化墙)

2023年3月3日发(作者：通日)

服务能力训练（一）讲义

一、岗前心理准备

客服人员应具备的“五种素质”

客服人员是公司为客户直接、近距离提供服务的重要群体和团队，是公司的服务形象人和形象大使，工作做得如何、是否到位、客户是否满意直接关系到公司的声誉和形象，对公司的形象起着至关重要的作用，如何才能打造高质的通信服务品牌？五种服务素质是基础。

做能“吃”的人

要广义地理解能“吃”的含义，即做能吃“苦”、能吃“气”和能吃“亏”的人。

首先，做能吃“苦”的人：做一名一线客服人员并非一件难事，但要做好一线客服人员却

是一件困难的事，他们要面对轮回的酷暑严寒、各色用户群体、不同的用户需求、复杂的用

户咨询及反馈、投诉处理等等。同时，一线客服人员事务繁杂、责任重、压力大，心理上的

“苦”更是需要他们做好充分心理准备。所以说，要一如既往地做好一线服务工作，就要求

他们能有吃“苦”的精神，此乃做好服务的基础。

做能吃“气”人：一线客服人员常会遭遇到客户的抱怨、误会、委屈，特别是特殊时期、

高温季节、线路不畅、自身条件有局限不能满足用户需求，用户争议偏大难以解决时，人就

开始烦躁，此时应避免“情绪中暑”、被用户牵着鼻子走、不能良好自控。要做能吃客户

“气”的人。

做能吃“亏”的人：很多一线客服人员都害怕吃亏，不愿意为了做好服务而多付出一点，

结果这部分服务人员的业绩始终没有进步，个人职业生涯当然也就只会停步不前甚至被淘汰；而这样做的结果更把用户对个人的不满而转移到对公司上，影响了公司的整体形象。服务工作相对于其他工作人员而言，责任更重、要求更高、付出更多，一线客服人员的工作职责就是——服务客户，但就工作内容而言，却很难用规章制度、工作标准来界定。在工作中，一线服务人员应当保持奉献精神，注重细节，在客户有需要的时候，牺牲部分自己的利益，为八方客户提供明文规定之外的额外服务项目，从而提高客户的认可度、满意度。

做善讲的人

一线客服人员作为直接与客户接触的群体具有工作的特殊性，特别是业务主管、经理和呼叫班长、客服专员更应该注意语言艺术。俗语说言为心声，语言的魅力是无穷的。作为一个现代通信行业的一线客服人员，不仅应当具备丰富的业务水平，还必须具备出色的口才和较强的语言沟通能力，这是做好服务工作的第二个基础。在日常工作中，客服人员要做到：

讲“心里话”：与客户是沟通感情、建立友谊的手段，所以语言的平易、平和、平心就至关重要，要做到言之有物、言之有理、言之有序、言之有文。

讲“引话”，讲“引话”是艺术，客服人员在受理通信业务、推荐通信产品、指导用户消费时要学会引之有源、引之有理、引之有序，从客户喜爱的角度、话题出发，让客户爱听、

愿听，不敷衍、不应付。

善讲“角色话”。每个人的品行、脾气各不相同,所谓“到什么山，唱什么歌”也是这个道理,一线服务人员要善于在谈话过程中捕捉谈话对象的特点，比如性格、脾气、文化程度等，选取最合适的切入点去表达见解。

做会“听”的人

有人说:沉默是金,但懂得沉默外还要知道倾听也是一种美德.

要听上级的指示.作为与决策的执行人，一线客服人员必须听从上级指示，认真执行，不折不扣.

要听客户的真心话.真正深入客户,了解客户,听客户讲真心话，客户有求能够热心解决，客户有事热心帮助,让客户在接受服务中得到实惠.

要听客户的牢骚与建议。因为牢骚可让我们发现自身的缺陷与不足从而带动我们不断改进与提高,建议可让我们避免行业的短视和盲点，促进我们企业的不断发展。所以倾听客户“牢骚话”是一线客服人员工作的一部分,对可以解决的实际问题倾力解决，对不能解决的问题，则好言相劝，耐心沟通，创造良好的客我关系,让服务人员成为传递客户的心声、反映客户的要求、提供客户信息的使者。

做“敢干”的人

“敢干”要结合“苦干”、“实干”、“巧干”三元素。工作有多细，服务工作也就要做得多细，不可一味追求“数量”而忽视了“质量”，要妥善处理好“数量”和“质量”的关系；针对不同的零售客户不同的特点，找准特点，各个击破，具体问题具体分析，在最短的时间内取得最高的成绩。

做“好学”的人

知识是需要不断更新的，特别是现代社会的日新月异已经给一线客服人员的业务水平提出了更高的要求，单纯地倚靠书本已经跟不上服务工作的现实情况，所以一线客服人员必须要不断学习。学习做人正身，多看看其他先进个人的先进事迹，学精神、学方法、学经验以为己用，用新的服务方法和手段武装工作，把服务工作做得更好。学规范、学考核方法、学习上级的决策，领会精神加以执行。学老同志细致的工作作风和吃苦耐劳的精神，秉承老一代的工作风范，把握好服务的脉搏，打造高质的通信服务品牌。

• 第1项训练自信

方法：将参训服务员每12人分为一组，每组人员围站一圈，圈内设座椅一把。

参训人员逐一站到座椅上，以最大声音喊诵企业制度或礼貌礼仪等内容，每人

20分钟，至能够自如在人前讲述自己的信念和经历为止。

评析:从事服务员工作的员工，大多来自农村,家境贫寒,教育落后，见识低下，

木讷口呆，克服心理障碍增强人前讲话能力是建立自信心的基础，在训练中以喊

诵企业制度或礼貌礼仪，既可以锻炼人前讲话的胆量，又可以熟悉餐饮管理常识，

一箭双雕，事半功倍。

注意：指导教师要善于发现参训人员的每一个优点给予肯定，善于制造轻松

和谐的气氛，平等友爱，防止出现逆反心理。

第2项训练倾听

方法：让参训人员回答：现在发给大家每人100万元，请根据自己的实际情

况,制定一个投资计划,投资计划要合情合理，切实可行。指导教师针对每个人的

投资计划,与参训人员共同讨论投资、财富、信念、道德、积累等问题。训练结

束后请参训人员根据自己的理解撰写训练笔记，字数不得低于600,真情实感，

自然流露。

评析:人之所以不愿意倾听，主要有两个原因:一是已经养成了不倾听的习惯；二

是对别人的语言找不到兴奋点。100万元,对这些参训人员来说是一个天文数字，

不要说看过,就是想都不曾想过。由这个不曾想过的问题引申到怎样能够得到这

样一笔财富，能够极大激发他们的好奇心，使他们在不知不觉中，进入指导教师

娓娓描述的美妙世界，“倾听”在这里变得自然而容易。尤其是撰写训练笔记后，

每一个人都惊讶的发现：自己竟然听进了那样多的内容？

注意：指导教师不得嘲笑受训人员的投资计划，语言要通俗易懂，流畅自如。

要善于讲一些言简意赅的故事。

第3项训练赞美

方法：将每组12人分成两队，相向站立。每人向对面站立者作“发现对方优

点，给予适度赞美”。指导教师讲解赞美的内容、角度、方法，对受训人员做即

席赞美，逐步上升至“用赞美方法处理顾客投诉”。

评析：赞美是杰出人士的好习惯。优秀服务员必须掌握赞美这个利器。可以不

夸张的讲，善于运用赞美的服务员，在餐饮服务中会如鱼得水，应对自如，极少遇到

顾客的刁难和不合作。但赞美又是非常难以养成的习惯，毕竟，多数人在生活中

已经习惯了“挑剔”。

注意：赞美的关键在“适度”。太露则“肉麻”，太弱则达不到应有的效果。要让

被赞美方感觉结论是自然得出的。

二、工作前的相关准备

工欲善其事，必先利其器__孔子《论语·卫灵公》

释义：工匠要想使(他的)工作做好，一定要先使工具锋利。比喻做好一件事情准备工作很重要。

职业规划:打造美好未来的方案

许多服务人员,尤其是基层服务人员，对自己的工作缺乏正确的认识，认为自己不过是一个小小的服务人员,无法成就大业，也不用描述宏大的理想，远大的前途，只要当一天和尚撞一天钟，保证一天不出差错就万事大吉。

但这种想法是错误的，因为：

- 1、服务是一个非常的广泛的行业，任何行业都缺少不了服务，其就业面广。
- 2、基层服务是积累经验、资历的基石,是通向服务业中的中高管理层工作的岗位或自主创业的阶梯.
- 3、服务工作造就我们、锻炼我们,使我们了解人、掌握人、懂得如何与人打交道。美国著名的卡耐基基金会调查显示：一个人的最终成就，15%取决于其专业水平，85%取决于其与人沟通、打交道的能力。服务行业作为一个广泛与人打交道的行业，每天要面对大量的、形形色色的人，这为我们服务人、观察人提供了一个很好的舞台。

综上所述,当我们从事这个行业时，我们就要认真踏实地工作，不要犹豫不决，心有不甘；

要好好利用这个平台锻炼自己，不要只顾拉车,不抬头看路；要积极思考，主动创新不要麻木不仁，过一天算一天。给自己制定一个发展方向，围绕这个方向，充分发挥自己的潜能，使用自己走向成功，这就是职业规划和职业目标.

职业目标分三种:

短期目标：2年以内的规划，比如：精通专业知识，获得某个职位

中期目标：2至5年内，比如：获得更多的锻炼、辅导的机会，获得更高的职位

长期目标：5至10年的规划，比如：除专业知识外，锻炼与同事、领导打交道的能力,在人生上有一个很大的跨越.

人生目标:整个职业生涯的规划。比如:具有很全面的掌控能力，之后能独立创业等等。

三、服务人员的能力培养：

2、文化修养

优秀的服务人员应具备以下知识：

熟悉作业环境、风俗、工作区域的周边环境、同类通信领域的服务商、运营范围、特长领域、服务特色等等.

懂得公共关系学的基本知识

掌握本公司企业文化、主体产品、自身的工作流程、管理渠道及管理部门的联络方式

重点客户的客户的产品类别、消费方式、生活喜好

2、心理素质

敏锐的注意力

较强的记忆力

敏捷的思维能力

良好的感情驾驭能力

3、好听的声音

首先，明了好听声音的作用(效果)：

好听的声音可以在只闻其声未见其人时便给人愉悦感,在对话交谈中更能吸引人们的注意力，博得人的信任和尊敬。

什么样的声音是好听的？好听的声音就是在与人交谈时：音调要有高低变化、吐字要清晰、语速要适中、音色应明亮柔和，充满热情,刚柔并济，声情并茂;忌无力，无弹性，沙哑、沉闷,说话无条理。

其次，了解自己的声音：

声音太细，会给人一种柔弱、不自信感；

声音过尖，会给人一种比较神经质，心胸狭窄感；

语速过快,容易让人觉得比较自我,急躁，思想偏激，情绪易冲动,甚至缺乏合作精神；

语速过慢，容易让人觉得做事犹豫，不果断,没魄力；

语音含糊，给人感觉做事目标不明确,无条理，缺乏原则性;

腔调做作，容易显得、功利，缺乏内涵和自信.

所以,了解自己的声音，对它进行修饰是非常重要的。

最后，如何训练声音：控制气息：可通过呼气与吸气来练习。吸气时就像闻鲜花的香气，呼

气时就象吹灰尘一样。通过不断地练习，慢慢地使自己能自如地控制气息。

力度适当：在任何时候说话，不要用力过度，要用柔和的气息发声.用气过猛或用力过

大，都容易损坏声带，所以，说话不要大声喊。声音当大则大，当小则小，当平则平。但是

大，不可以到声嘶力竭，小，不可小到别人没法听到.

音调尽量低一些：音调低一些,会起到好的沟通效果。

注意环境，把握音量，塑造出和谐、有礼的声音氛围。

4、服务技能

专业技术

服务技巧

5、沟通能力

与顾客沟通时，应注意三个要点：

在沟通中,一定要对自己的产品有信心，包括技术、服务、环境。只要有独到的一面，就要敢于传播。

尽可能的少用“可能”、“也许”等非肯定语言，要用肯定性的语言，使顾客对你的服务能够“放心”。

使用最易被消费者接受的表达方式,并配合适当的手势，语调和词汇。

四、服务人员工作中的心态调整

服务是一种态度，应发自内心；服务是一种情绪，时时向顾客传递信息，因此要保证自己有良好的服务情绪；服务又是一种修行，可以磨炼服务者的意志，让人更坚强；服务更是一种回馈,不仅回馈你时间和经验，而且回馈你知识和金钱。

所以在服务中，我们要心存感激

心存感激即感恩的心态。“我,曾经因为没有鞋穿，而哭泣，走到大街上，却看见了没有腿的男子。”

感恩不纯粹是一种心理安慰，也不是对现实的逃避,更不是阿Q精神胜利法，它是一种歌唱

生活的方式,来自于对生活的爱与希望。因此,我们要:

在心中培植一种感恩的思想,沉淀心中的浮躁、不安、不满、不幸;

用勤奋的工作和无私的奉献来回报恩惠。不要怕吃亏,这样就能自觉地、无条件地为顾客付出,不再考虑是否得不偿失。

在面对顾客时,保持着感激的心态,把服务做到最好,从而感受服务的喜悦,工作的快乐。

积极乐观:主动向上,努力争取.

拿破仑说:要想获得这个世界上最大的奖赏,你必须像最伟大的开拓者一样,将所拥有的梦想转化成为实现梦想而献身的热情,以此来发展和销售自己的才能。

要有必胜的恒心

用美好的感觉、信心与目标去影响顾客

欢乐的劳动

改变你的习惯用语

向龙虾学习

不要斤斤计较

训练科目:第7项训练幽默感

方法：每2—3人为一小组，排练表演喜剧小品,尽可能仿效到位，仔细揣摩

小品名星的语言、神态、节奏.

从表演中领悟和体会幽默感。

评析：什么是幽默？每个人的答案各不相同.我认为，幽默就是拿自己开玩笑

娱乐他人.每个人都是敏感的，每个人对来自于他人的冒犯无不是横眉冷对怒目

相向。人和人之间的沟通无疑是人世间最难的一件事。服务员和上司、服务员和

厨师、服务员和顾客以及服务员和服务员之间，大量的信息和问题需要沟通和解

决。把责任归于自己，把赞美送给别人,这是一种多么好的美德，而这种美德，

我们称之为幽默感。拥有更多的幽默感,会使自己更加自信,更加聪慧，在与顾客

的交往中，就更多了一份融洽与合作。

注意：指导教师要启发引导受训人员放松心态，理解剧情，分清幽默与滑稽

的界限，重在参与。

第8项训练克制力

方法：受训人员围站成一圈，每人分别独自进入圈内，以服务员或服务经理

身份为顾客解答疑问，其它人以顾客身份刁难发问，态度凶悍，蛮不讲理。这项

训练无须明确胜果，扮演服务员一方只要做到仔细倾听、亲切微笑、耐心解答、

适时赞美即为合格.不得争辩。

评析：在对顾客进行的一项调查中，顾客们认为自己尊严受到侵犯的首要原

因,竟然是服务员们的争辩!的确，顾客们有时需要的不是别的。仅仅是有个人能

过来听他发发牢骚.没错，现在的顾客的确是越来越难“伺候”了，他们动辄投诉，

以媒体曝光相威胁，似乎他们是最委屈的，而餐饮企业似乎成为作恶多端胡作非

为的代名词了。作为业内同行，在无可奈何的同时，只好更加努力，倡导餐饮业

者调整心态，信奉“顾客永远是对的”，克制自己，理解人性，为顾客们提供更优

秀的服务。

注意:重点讲解应对客人的技巧和方法，调整心态,反复练习。

豁达包容

每一个客户都有不同的爱好和需求,为他们提供服务，满足其需求，就要学会包容，包容他

们的不同喜好和挑剔，把顾客当成邻家的孩子。把顾客比成孩子不是嘲讽顾客，而是要服务

人员明白三点:

1、将注意力集中有顾客身上.

2、宽容谅解。

3、提问题的顾客，才是好顾客。顾客越挑剔，服务人员就要加倍地付出耐心，认真解答，并努力改正自己的缺点，这样才能不断地提高服务水平。当然，对于顾客不正当的行为，我们也不能纵容。就像对待孩子，小错可以忽略不计，原则性错误不能姑息，但要注意语言得体，不要得罪顾客。

训练科目:第9项训练洞察力

方法：将受训人员带到大型商场内，自由组合，让他们从顾客衣着、服饰、语言、行为、同伴等细节判断顾客的身份、价值取向和消费特点，提升受训人员的洞察力。

评析：做过服务员人大多“眼贼”，是因为服务员的服务工作是从“洞察”开始。

“眼观六路，耳听八方”，“看人下菜碟”，说的都是服务员的基本功。服务员要知喜怒，看主从，分贵贱，识高下，定多寡，谈笑之间，一切了然于胸。有经验的服务员从顾客进门的第一眼中，就能判断出点取菜品的档次和品种，顺势推荐，恰到好处，顾客怎么能不击掌叫好？不过，“洞察力”往往和受训人员的人生经历有关，讲究的是“悟性”。

注意:反复练习分类归纳是提升洞察力的好方法

第11项训练记忆力

方法:为每一个受训人员起一个名字,在训练课堂上公布后,要求受训人员记

忆其它人的名字,默写在纸上,按记忆多的为胜利者。可逐步添加每人的背景材

料,如:身份、口味、消费特点、、同伴等资料。

评析:服务员必须要学会记住别人的名字.每个人内心中最宝贵的东西是什

么?是他自己的名字!服务员养成牢记顾客名字的习惯,在服务顾客中,无疑占

据了有利地位。我们每个人都有过被人叫错名字的经历。如果叫错我们名字的人,

又恰好由我们来决定他的命运,那么,这个人的下场大约不会有什么好结果。由

此,我们自己不可犯错,一个不小心的疏忽,可能会得罪一位重要的大客户,使企

业的生意受影响,也可能会给上司或同事留下一个恶劣的印象,影响我们的晋升

的加薪。

注意:记住别人的名字有两个技巧:第一是重视,第二是心口齐动,反复诵记。

空杯之心

以归零的态度来学习

学习尽可能多的内容

要学以致用

勇于负责

在服务工作中,难免会出失误，给顾客造成不便，这时要勇于承担自己的那份责任。

当我们因服务不周给顾客造成损失后，不管顾客是否原谅我们，我们都不能轻易的原谅自己，

要采取负责的态度,设法弥补给顾客造成的损失，提高其满意度。

训练科目：第12项训练责任心

方法:每位受训人员通过自己观察，找出同事需要解决的10件事，不需告知，

悄悄的为同事提供帮助。结束后写出训练笔记，逐项记录事情的原委、动机、过

程及结果。

评析:在顾客的心目中，服务员不是来自于乡村的农家女孩，而是善解人意温

良贤顺的万能天使。在从农家女孩成长为万能天使的过程中，责任心的培养至关

重要。要在看似与己无关的一些事情上,通过服务员细腻轻柔的工作，为顾客们

提供尽善尽美的服务。责任心的培养实质也是一个纠偏的过程：从爱怜自己到关

注他人，完成人生的又一次进化。

注意：责任心的训练重点在于受训人员注意力的转变，从以往的爱怜自己，

到上升到专业层面关注他人。指导教师要现场为大家示范寻找他人需求的方法。

幸福的人的最大特点:总是很轻松、愉快，笑容满面.据说,笑,只需要调动人面部

的13块肌肉，而皱眉则需要调动面部的47块肌肉，所以，笑应该是轻松，自然的.要在心中培养笑的种子，心情的好坏看上去源自身外事,事实上是一种态度和控制力。心笑了，脸也就舒展开了，美丽的微笑就在你的脸上。让我们一起在工作中努力修炼，做一名幸福而快乐，成熟而干练的工作者吧。

更多 在线阅览 请访问 https://www.wtabcd.cn/zhishi/list/91_0.html

文章生成doc功能，由[范文网](#)开发