



# 员工效劳意识及客户投诉 处理技巧培训



# 什么是效劳?

- 效劳是帮助
- 效劳是照顾
- 效劳是奉献
- 效劳是时时刻刻站在顾客的立场，设身处地为顾客着想，及时满足顾客所需
- 效劳是为顾客提供一切物质和精神需要的总和
- 效劳是一种人与人之间真诚的交往



# 效劳意识的概念



# 为什么要提高劳意识

- 竞争带来的.....





# 为什么要提高效劳意识

所以

在竞争越来越剧烈的状况下，

在产品日益供过于求的市场里，

在商品本身的差异越来越小的情况下，

我们唯有提供各种各样的效劳，增加产品的附加值来满足顾客的需求，来挽留顾客



# 根本效劳意识

## 一、如何理解顾客至上

顾客是我们的衣食父母

顾客需要我们提供舒适完美的效劳

我们效劳的根本依据是顾客的需求

努力给顾客创造方便、满意

在任何情况下都不与顾客争吵



# 根本效劳意识

## 二、如何理解“顾客永远是对的”

充分理解顾客的需求

充分理解顾客的想法和心态

充分理解顾客的误会

充分理解顾客的过错



# 根本效劳意识

## 三、 $100-1=0$ 效劳质量公式

顾客对效劳质量评价是一种完整的总体评价，只要一个环节或细节出现过失就会导致顾客的不满





# 根本效劳意识

## 四、什么是优质效劳

优质效劳是从消费者、客服、办事群众的利益诉求出发，完善效劳理念、提高效劳质量、标准效劳操作、科学简化效劳流程，力求实现合规、高效、人性化。





# 优质效劳的具体表现

- 既然我们知道了根本效劳意识和优质效劳意识的重要性，那么优质效劳具体有哪些表现呢？



# 优质效劳的具体表现

## 一、严格要求自己，保持良好的形象

在工作中，“我”不仅仅代表自己，更重要的是代表我们西部公司，代表着西部超市的整体质量和形象

端庄的仪容、仪表

正确的站姿

得体的举止

良好的礼节礼貌



# 优质效劳的具体表现

## 二、优良的效劳态度

认真负责

细致周到

积极主动

文明礼貌

热情细心

杜绝推脱、搪塞、冷漠、轻蔑、无所谓的态度



# 优质效劳的具体表现

三、具备良好的观察力，坚持自觉性，以便把握效劳时机

留心观察客人的体态表情

注意分析客人的交谈语言或自言自语

要站在主人的位置上主动开口、主动效劳，给客人以良好的形象



# 优质效劳的具体表现

## 四、娴熟的效劳技能

掌握各种操作流程

针对不同的客户对象，灵活地做好咨询、销售工作



# 优质效劳的具体表现

## 五、快捷的效劳效率

快而不乱

反响敏捷

迅速而准确无误



# 优质效劳的具体表现

## 六、良好的情感调节能力

- 当自己心情欠佳时
  - 当客人对我们的工作提出批评时
  - 当客人对我们不礼貌时
  - 当客人较多，工作量较大时
- 舒缓一下自己的情绪，要用意识控制自己，提醒自己应当保持理性





# 优质效劳的具体表现

## 七、建立良好的客户关系

- 语言语调、面部表情
- 站立姿势、目光接触
- 聆听、友谊、对客户一视同仁



# 不同类型顾客的接待方法




# 不同类型顾客的接待方法

2025/1/13		深圳华商纵横管理咨询	19



# 不同类型顾客的接待方法


以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/848045007113007004>