

服務禮儀

南台科大



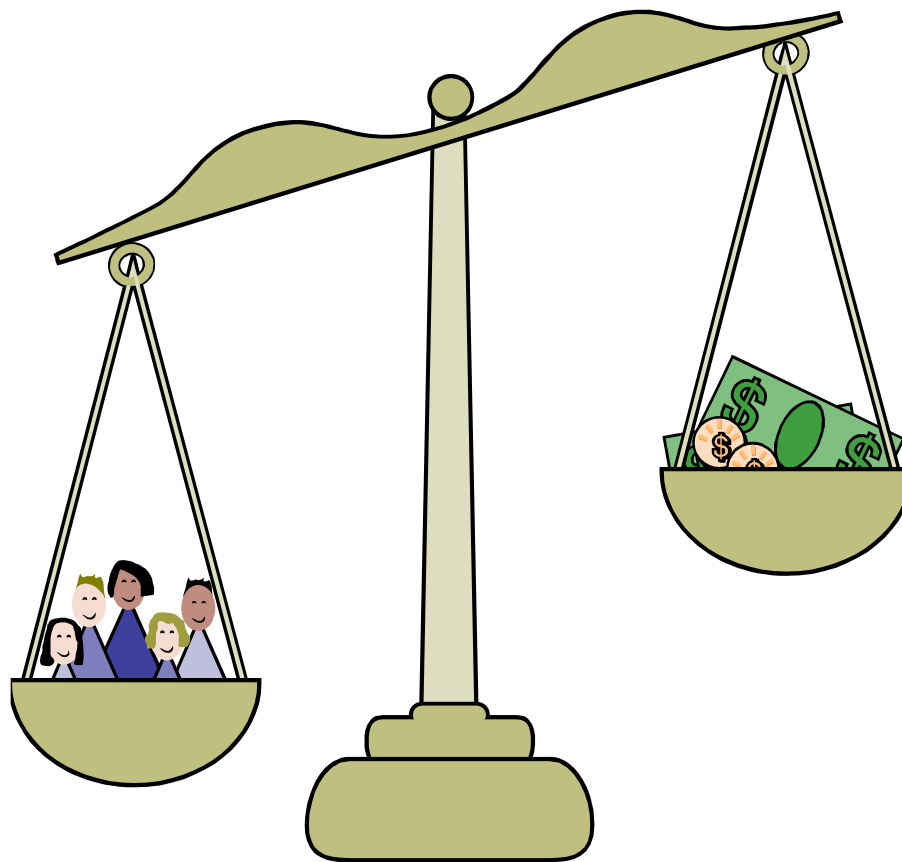
主講人：

安迪生企管顧問有限公司

總經理 巫文瑜

Nancy Wu

顧客滿意與行銷的關連性



以客為尊的服務技巧

1. 讓服務變成一種習慣

- *Taxi driver v.s. Red Envelop, Open door*

2. 傾聽顧客的心聲

- *Ritz v.s. Apple, 指南針*

3. 洞察顧客的需求

- *Ritz 門衛老吳* ● *空少 vs 感冒的乘客*

4. 人性化的服務

- *Costco*



優質服務討論



◎ 何謂優質服務？

1. 請分享您曾經經歷過最好的服務與最不滿意的服務案例
2. 針對那些服務最差的事件，您期望他怎麼做（改善）？
3. 對於表現讓您滿意的服務人員（公司/事件）您會採取什麼鼓勵的措施？

賓至如歸的服務接待



迎接客戶五大要點

1. 主動問候

▲ 6秒 決定第一印象

▲ 影響交往與否的因素

55% 他看到的

38% 他聽到的聲音，抬高音調，放慢速度

7% 內容

2. 表情(視線) eye-contact 以示尊重 (小姐掛號)

迎接客戶五大要點

3.著裝、儀容:

- (1) 上班時著統一工作服，深色皮鞋，佩帶工作牌。鞋子注意擦拭乾淨，襪子不宜有破洞。
- (2) 保持頭髮整潔，不得佩戴假髮；女性宜化淡妝，不可在崗位上補妝。男性勿蓄長髮或鬍鬚。
- (3) 站立時儀態端莊、大方、得體(坐/站/走姿)。

迎接客戶五大要點



4.用字遣詞: 答詢客戶問題時內容應具體詳實。

5.態度: 面帶微笑、以和藹可親、真誠、委婉、體貼之態度服務民眾。

服務接待禮節



服務接待流程演練

➤ 迎接客戶服務要點

- 口氣
- 措詞
- 態度
- 表情
- 笑容
- 肢體動作....展現



如何做出與眾不同的服務



客來當起立
請客登入席
問客所需求
及時奉茶水

一樣是一杯水 您倒的水與別人有何不同？

2009/3/19 一杯水帶來商機何在？

客訴何來

1. 言語不當
2. 態度不佳
3. 服務意識(願)缺乏
3. 專業知識不足
4. 產品不良
5. 客人主觀意見強

避免客訴的措詞(續)

用字遣詞: 答詢客戶問題時內容應具體詳實。

避免說出【這是上面的**規定**】、【我也**沒**辦法】
【我**不是**他們部門的，我也不**清楚**】等消極性用語。

應改以其他較容易被接受的方式表達，例如：【您的建議**很好**，不過公司目前的作法是...，我**一定**將您的寶貴的意見反應給公司】、【很抱歉，麻煩您等我一下，我**馬上**為您查詢..】。

避免客訴的措詞

用字遣詞: 答詢客戶問題時內容應具體詳實。

『對啊! 是啊! 隨便啊呀』對應現在年輕人的火星文

『沒有就沒有』、『那我也沒辦法』

『那你去別家買好了』

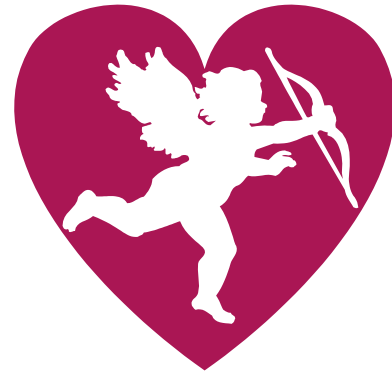
AKS: ㄟ氣死喔!

WTO: 怨嘆喔! 噁打恩....錯字連篇。

此乃缺乏服務熱忱及服務意識所致，所以懶得理您。
從業人員因業務煩忙, 導致OP人員應答口氣不佳、應答不得體...應儘量避免。

問問自己 用心在哪裡

- 花在手裡
- 看在眼裡
- 吃在嘴裡
- 感覺在心裡
- 做在手裡
- 看在眼裡
- 問問自己
- 用心在哪裡



服務行銷

服務行銷的時代已經來臨

價錢不是取決於顧客上門的唯一因素

誰把 “服務” 做得最好誰就拔
得頭籌.....

謝謝聆聽，歡迎指教

巫文瑜老師部落格：

<http://tw.myblog.yahoo.com/nancytw>

巫文瑜老師網址：

<http://www.nancywu.idv.tw>

安迪生企管網址：

<http://www.andyson.com.tw>

E-mail：andyson@andyson.com.tw

TEL：886-7-353 0727

FAX：886-7-353 0770

