

# 传奇服务

## 打造令人难以忘怀的服务文化

### 让你的客户再次光顾

每家公司都知道优质的客户服务多么重要，但很少有公司拥有一个行之有效的方案，来打造一个服务型文化，给客户留下持久深刻的印象。

你希望你的组织文化致力于提供卓越的服务，所有员工都有能力解决问题，为客户提供良好的服务体验。然而，令人沮丧的是，许多领导者发现他们的组织非常缺乏服务思维。员工甚至可能没有意识到他们还有内部客户需要服务，这样以来，组织内部就很可能产生矛盾，协作能力也会降低。

若员工没有接受培训，没有养成服务思维，那么他们就不会彼此协助达成目标，也不会关心他们的客户。更糟的是，员工无法超越自我，这将使客户满意度降低，从而另寻别家。

员工和客户在公司打交道时都值得受到尊重。传奇服务®将引领你的员工通过卓越的服务持续为同事们提供必要的帮助与支持，使他们的客户再次光顾，从而为组织打造一种竞争力优势。

### 成果



忠诚度增长



客户推荐度提高



成本降低



团队士气提升，协作能力增强



## 学习目标

- 定义你自己的服务愿景
- 识别客户的所需所想
- 学习运用各种新技能，提升客户满意度和忠诚度
- 制定赋权自主的策略和行动计划

### 传奇服务模型



该理论框架展示了  
如何实现理想的服务

## 行之有效的方法，建立服务意识文化

当员工获得了提供卓越服务的能力，他们将培养成组织忠实的拥护者，而且这些拥护者会向他们的家人和朋友推荐你的组织。在组织内部，员工则会更友好地对待彼此，同时组织的协作能力、创新能力以及员工的工作效率都会大幅提升。

尽管要打造一个服务型文化极具挑战性，但能否实现优质的客户服务对于公司业务的成败仍是至关重要的。通过有效的培训，你可以为你的组织注入服务文化，并开始创建令人拍手称赞的传奇服务。

### 谁应该参加？

- 中层经理及主管
- 客户服务部门员工及经理
- 所有拥有内部客户的员工

## 个性化选择，满足您的需求

### 面授课程

深入学习·应用·练习·行动计划

讲师引导的培训：  
为期1天的课程

### 虚拟课堂

深入学习·应用·练习·行动计划

讲师引导的虚拟课堂培训：  
每节2小时，共3节课