

服务赢未来

— *Serve to win the future*

江阴 王丽娟

2021. 12



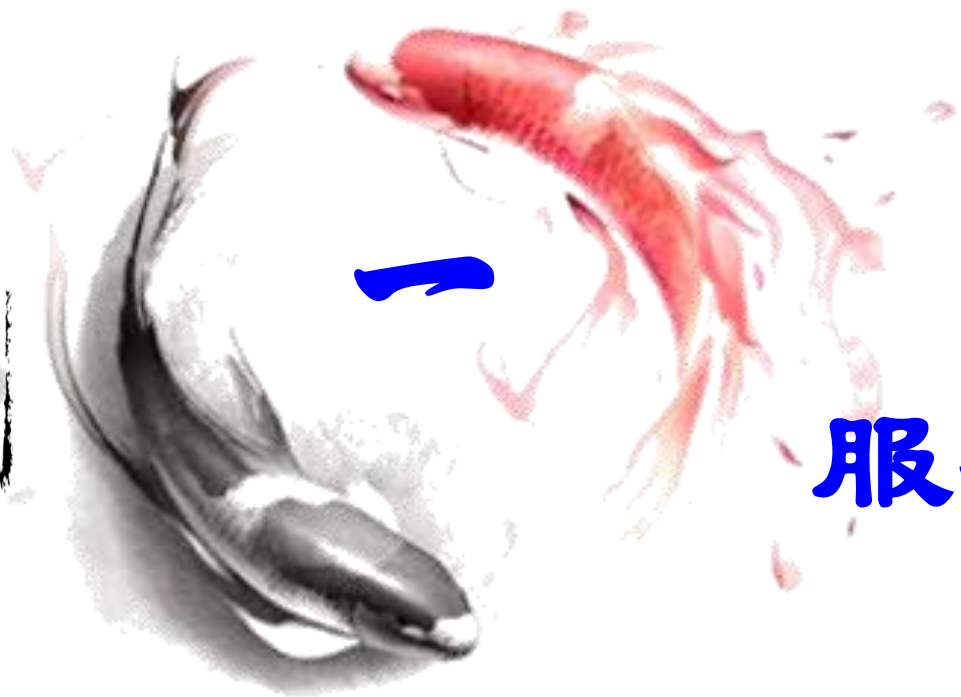
目录

一、服务的意义何在
二、如何做好服务



话题一

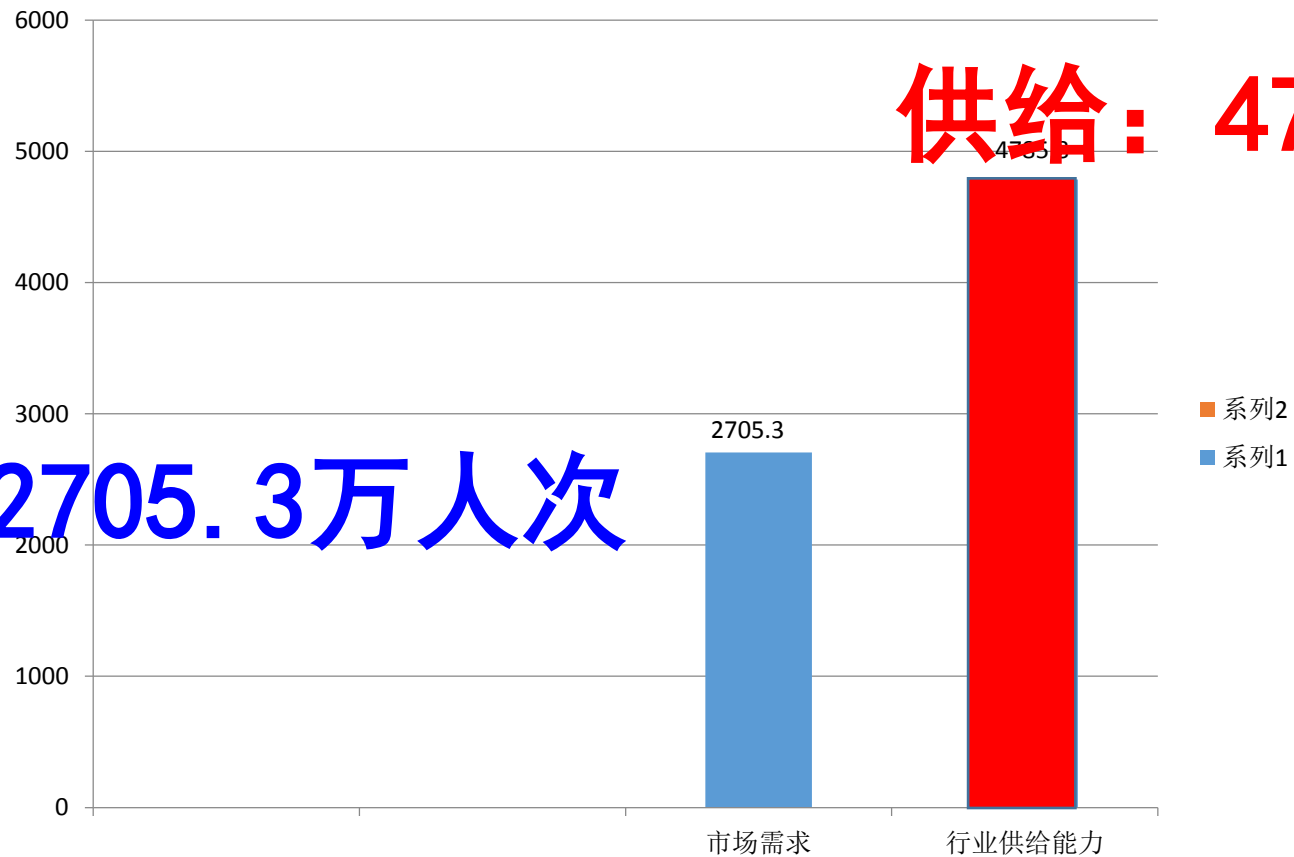
一



服务的意义何在？



需求：2705.3万人次



供给：4785.8万人次

驾培行业市场需求与行业供给能力

——摘自：人民交通杂志澎湃号媒体《驾培行业当前及未来市场分析报告》





海底捞的服务特征

热情

细心

贴心

耐心

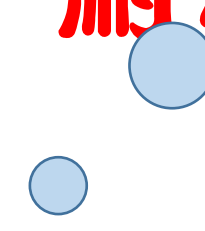
周到

主动

.....



变态



服务是利润的源泉

揭秘：海底捞年收入106.37亿元的“潜规则”

土豆 2018-05-22 09:38:17

106.37亿元



中視

王永慶遺產稅

實物抵繳 22億
+ 9/29繳清稅產 97億

共計**119億**

9/30 12:12 遺產稅119億繳清 9子女各拿12億

www.jiajumi.com

台灣首富

王永慶

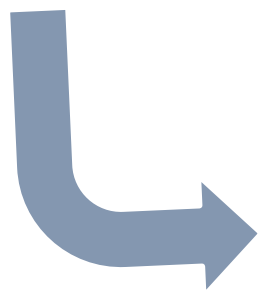
王永庆的特色服务

小店铺
(投资200元)



30家 成熟店铺

人无我有
人有我优



拣去秕糠、砂石

送米上门，擦米缸

精细 务实

记下用米量，提前送上门





**服务是企业
赢得市场的法宝**





服务是企业的灵魂





驾培行业的现状

我国驾培行业迎来了新常态：

1. 经济下行，行业成为**价值洼地**，吸引社会资本源源不断进入，**驾培市场产能过剩**，进入**买方市场**；
2. 人口红利逐渐消失，学驾**需求增速到顶**，学员数量开始下降；
3. 市场步入成熟期，**黄金时代即将过去**。

(2017年) 中国交通运输协会驾校联合会
——副秘书长刘治国





怎么办？

驾校应该积极升级教学模式，转变教学观念，**提升服务意识，加强服务体验的可感知性。**驾校也应该进行营销模式的迭代，**提升品牌营销意识。**

（2017年）中国交通运输协会驾校联合会
——副秘书长刘治国

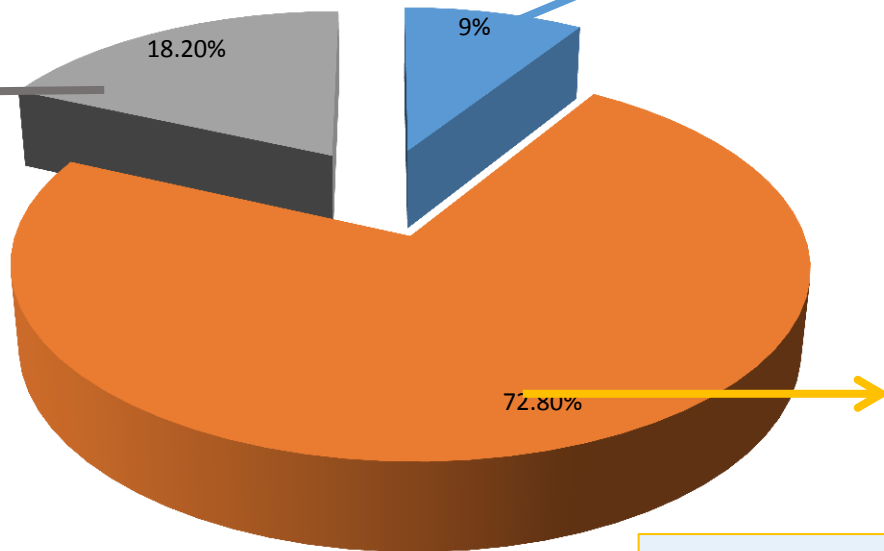
提升服务意识是重中之重



客户对服务的选择

18.2%

愿意花钱找更好的服务



9%

无所谓

- 1
- 2
- 3

72.8%

客户找条件相当，但是服务稍好

——来自于美国营销策略计划所





一根火柴，就可以点燃整个宇宙。 只差一根筷子，就可以撬动整个地球。

服务质量

$$100 - 1 = 0$$

只要有一个细节或环节出现差错，就会导致顾客的不满。



不满意的服务带来的后果

1



不满意者

诉说

10-20

失去潜在客户



满意的服务

1



100满意者

诉说

1-5

25人

带来潜在客户



话题二

二


如何提高服务意识





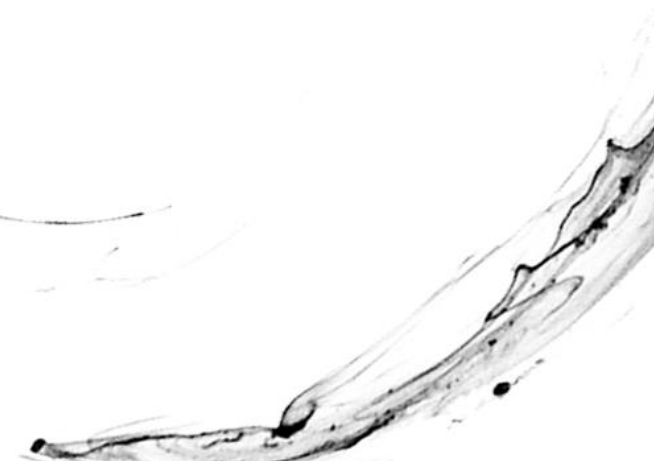
什么是服务意识？

服务意识是指企业全体员工在与一切企业利益相关的人或企业，在交往中所体现的为其提供热情、周到、**主动的服务的欲望**和意识。即**自觉主动**做好服务工作的一种观念和愿望，它**发自服务人员的内心**。





主动 发自内心 自愿





老木匠的故事

最关键的是
房子不是他
自己的

老木匠的工作为什么没有干好？





对待工作就像对待自己的事

对待学员就像对待自己朋友





1. 树立顾客至上的服务理念
2. 服务的第一步就是用心
3. 用你的热情去对待学员
4. 主动一些，赢得学员的满意
5. 真心对待我们的客户。





学员才是发你薪水的人
不要忘记你是在为学员工作
为学员实际上也是为自己
学员永远是第一位的
真心对待每一位学员



牢固树立服务意识
把优质服务落到实处

●【共勉】

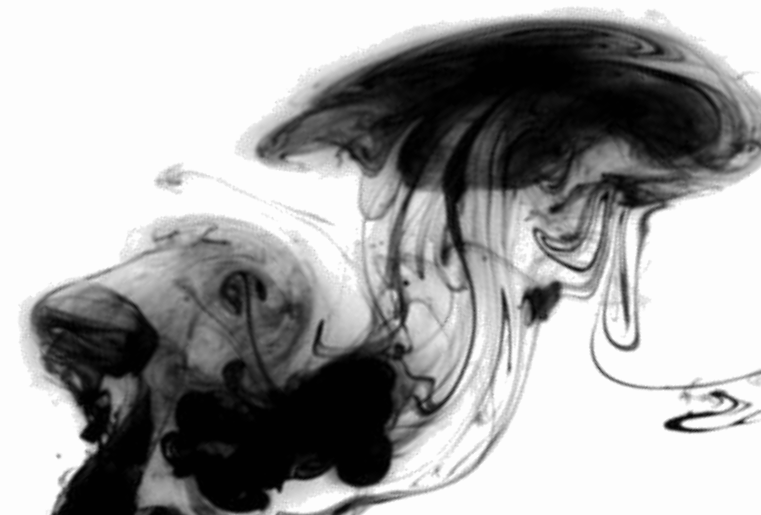


和
日
月
如
梭
去
矣
志
在
萬
古
長
青

谢 谢



服务意识测评



测评结果解析

序号	分值	含义
1	80分以上	说明你已经很有服务意识了，相信你一定能够成为一位了不起的服务明星
2	60-80之间	说明你只要稍加努力，便会成为服务高手。
3	40-60之间	说明你还需要把自己的爱心扩展到更大的范围。
4	40分以下	说明你需要经过适应性训练，培养和提高自己的服务意识。



服务意识训练方法

以下训练方法适用于经测试服务意识分数在60分以下的员工。

训练周期：1~3个月

训练要求：每天坚持

训练科目：

- (1) 每天早起，先调整自己脸部的肌肉，达到微笑状态。
- (2) 每天早起，单独或协助家人准备早点。
- (3) 准时上班。
- (4) 在公交车上，只要有机会，就主动为年老体弱者让座。
- (5) 上班后见到每个人都主动微笑并问好。
- (6) 每天上班时用微笑对待每个人，尽力帮助身边的每一位同事和顾客。
- (7) 每天下班后，都跟家人或朋友谈些令人愉快的话题。
- (8) 每周看望一次自己的父母，让他们高兴。
- (9) 当别人和自己意见不一致时，主动采取妥协让步的做法。
- (10) 多挖掘和欣赏周围人的优点和长处，并不吝赞美之词。

只有坚持训练一段时间，你的心态和行为才会演变为习惯。
如此做，坚持下去，你会收获很多。

