

MOMENT OF TRUTH

——服务的关键时刻



课程结构



第一单元

- 服务的理念
- 服务的等级

第二单元

- MOT的概念
- MOT的来源
- MOT的核心理念

第三单元

- 奠定基调
- 诊断问题
- 解决问题
- 总结回顾
- 完善跟进

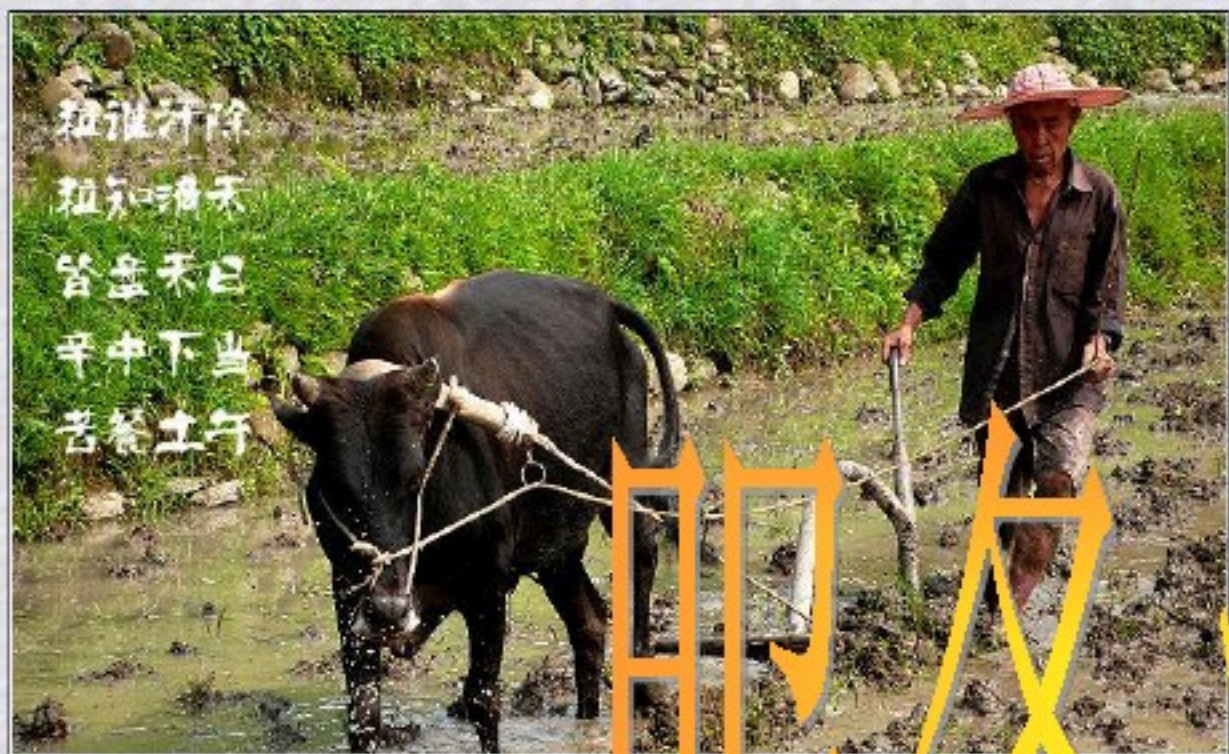
MOT学习目标



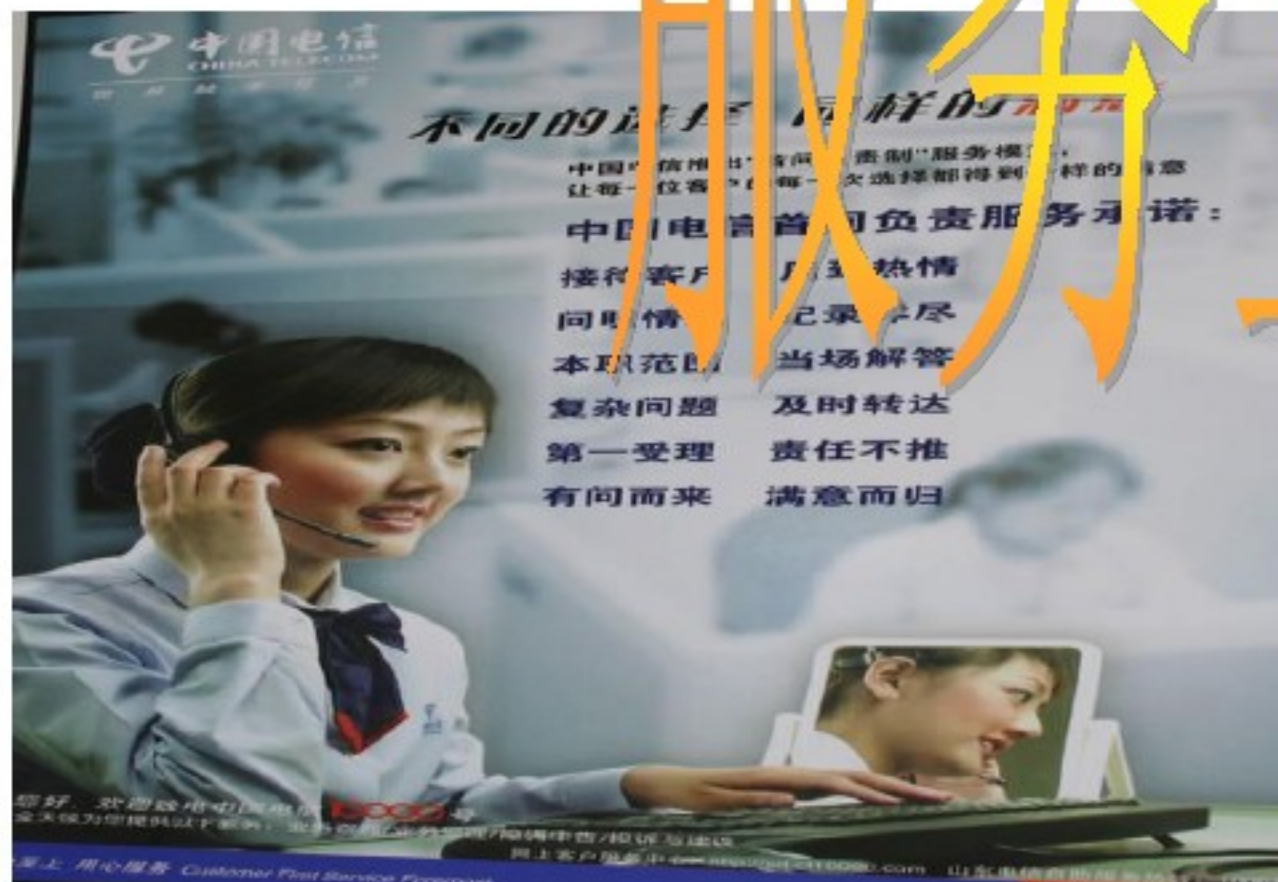
课程目标

1. 通过对MOT的学习，深刻理解感动顾客的服务精神；
2. 树立MOT的核心理念，改善终端服务质量，提供打动人心的服务；

时代的更替



服务时代





小组讨论:

你需要买件衣服，走进一家商场，你会做些什么？
(回忆最近一次购物体验)

