

推销团队

- ★ 形式：集体参与
- ★ 时间：1.5 小时
- ★ 材料 幻灯片、作业纸“推销自己”（见附录）
- ★ 场地：不限
- ★ 应用：团队意识培养

目的

制定明确、标准一致的服务蓝图。

帮助团队成员更好地向顾客宣传他们的服务内容。

增加团队荣誉感。

寻找乐趣

程序

明确团队的主要任务或存在理由。

使用幻灯片阐明益处和特点。

例如：待售房子

特征： 4 间卧室

安海角（麻省北部一半岛）地区

主要楼层为住宅

利益：占地面积大

靠近公共交通

高科技光热设施能提供很多方便

宽敞的休息室

用“头脑风暴法”讨论方式来明确团队所提供服务的特征及其益处。

选择 4 种最重要的特征和利益

分发作业纸“推销自己”。

让参与者在作业纸上空处记录下服务和所选择的特征及利益。

简要回顾作业纸上团队任务分配。

如果团队足够大，可以再细分到至少四个人的小组，如果允许的话，可以转到预先准备好的教室。准许 25 分钟来分配任务。邀请团队来展现他们的广告。

讨论

尽管广告都不一样，但里面包含的一致信息是什么呢？你经常与你的顾客交流这些信息吗？

如果答案是肯定的，请举出一些例子。如果答案是否定的，再问如下问题：有什么特别的方法来确认顾客接感受到一个协调积

极的服务情景吗？重新分配行动，并检查协调性。

总结与评估

所有人都知道没有一个团队在那儿坐着就可以等到一个顾客，可以让供应商向他们提供资源。能够有效地推销自己的团队总会为自己所做的感到骄傲，清楚地知道自己提供的服务，以及从服务中所得的利益和特征。这个游戏帮助团队包装自己，更好地推销自己以及培养形象。

附录：幻灯片

特征

就是一个问题的答案中涉及何时、何地、何人、何事以及何种方法中的特点。

利益

就是服务如何来满足顾客需求，并从管理、改善、控制、回应等手段开始着手。

作业纸“推销自己”

推销自己

参与者工作表单——团队

我们的基本服务：

利益	特征

小组任务

指定时间：25 分钟

假设你的服务可以打包并用罐或小盒子储存。

为你的服务做一个电视广告，必须体现出你的利益和特征。广告

长度大约 60 秒。

准备向其他团队介绍你的广告。

寻找乐趣。