

《客服人员沟通技巧》

【课程收益】

- 提升物业服务人员沟通说服能力
- 提高服务过程中的客户投诉处理技巧

【培训形式】

练习、游戏、小组讨论、角色演练、案例分析

【课程时长】

2天（6小时/天）

【课程老师】

李罡老师

【课程大纲】：

一、认知沟通

- 1、沟通的定义及四个重要要素
- 2、有效沟通的6个原则
- 3、客户服务中常见的沟通问题
 - 不当的肢体语言
 - 态度不主动、不积极、不拒绝、不负责
 - 声音冷淡，笑容僵硬
 - 服务承诺不能兑现

二、有效沟通技巧

- 1、亲和感的建立技巧
 - 简单共同
 - 语言同步
 - 生理状态同步
 - 情绪同步
- 2、如何表达的四种技巧
 - 点石成金式（学员演练）
 - 黄金三点法（学员演练）
 - 先跟后带法（案例练习）
 - 肯定的技巧（案例练习）
- 3、如何聆听的技巧

- 沟通的漏斗现象
- 听的五种状态
- 影响倾听的原因
- 倾听技巧

4、问话的技巧

- 游戏：问牌（给我们的启示是什么？）
- 问题的类型和特点
- 问问题的技巧

三、客户投诉处理技巧

1、了解客户投诉产生的原因

- 企业方面的原因
- 客户方面的原因

2、识别客户投诉的目的

- 精神上得到满足
- 特殊需求得以满足

3、处理客户投诉的原则

- 尊重原则
- 理解原则
- 及时妥善原则
- 解决问题原则

4、处理客户投诉的流程

- 掌控情绪
 - 收集客户信息
 - 掌握客户类型
 - 与客户积极沟通
 - 方案的落实
 - 跟踪结果