

# 《处理客户服务压力的技巧》

## 课程背景：

服务工作是一项与人打交道的工作，不同的客户对与服务有着不同的理解和看法，服务的宗旨又是令客户满意，所以，客户服务工作给服务人员带来了不小的压力。要想成为一名优秀的客户服务人员，应该能够正确看待自己所面临的工作压力并分析压力的形成原因，从而找出正确的应对方法。

**时间安排：**两天（12小时）

## 课程内容：

### 一、压力与压力的产生

#### （一）压力

- 1、理解压力
- 2、客户服务中的压力
- 3、压力的影响

#### ——自检压力的方法

#### （二）压力的症状

- 1、生理方面
- 2、情绪方面
- 3、行为方面
- 4、精神方面
- 5、心理方面

#### ——案例分析：为什么我总是精神恍惚？

#### （三）导致压力产生的因素

## 1、客观因素

- ◇ 客户期望值的提升
- ◇ 服务失误导致的投诉
- ◇ 不合理的客户需求

## 2、市场因素

- ◇ 同行业竞争加剧
- ◇ 服务需求波动

## 3、公司因素

- ◇ 不合理的工作目标
- ◇ 超负荷的工作
- ◇ 工作不安全感
- ◇ 工作结构
- ◇ 会引发冲突的诉求
- ◇ 重复性工作
- ◇ 权利受限
- ◇ 缺少发展机会

## 4、个人因素

- ◇ 服务技能不足
- ◇ 人际关系
- ◇ 身体状况
- ◇ 缺少自我空间
- ◇ 疲劳过度

——探讨分享：我的压力来源

## 5、环境因素

- ◇ 认为因素
- ◇ 客观环境

### (四) 工作压力对客户服务人员的影响

- ◇ 失去工作热情
- ◇ 情绪波动大

- ◇ 身体受损
- ◇ 影响人际关系

——现场演示：身心健康操

## 二、处理压力的技巧

### (一) 压力的诊断

- 1、期望误区诊断法
- 2、职位完美性诊断法
- 3、环境变化诊断法
- 4、风险性诊断法
- 5、了解真的“自己”诊断法

——视频分享：如何诊断一、二、三

### (二) 应对压力的基本原则

- 1、多从积极正面的角度考虑问题
- 2、时时把自己当人看
- 3、要有自己的社会支持系统
- 4、培养自己的放松技巧

——呼吸松弛法

——意念松弛法

——在每天繁忙的生活中，小憩片刻

——闭眼思考喜爱的地方

——走动……

——与朋友分担

——学会几种放松运动

——模拟练习：掌握放松的运动操

### (三) 掌握有效的交往手段，避免压力的产生

- 1、适当反馈信息
- 2、说话果断自信
- 3、使用“我”词汇
- 4、善于表达自己

#### (四) 提高情商，减少压力

##### 1、理解情商

- ◇ 了解自我
- ◇ 管理自我
- ◇ 自我激励
- ◇ 识别他人情绪
- ◇ 处理人际关系

##### 2、提高情商，减缓压力

- ◇ 自我意识
- ◇ 自我管理
- ◇ 社交技能

#### (五) 减轻压力的技巧

- ◇ 自我心态的调整
- ◇ 不断提高自我能力
- ◇ 合理高效的利用时间
- ◇ 避免拖沓
- ◇ 按优先顺序安排工作
- ◇ 制定切实可行的计划
- ◇ 适时休息
- ◇ 提高自身素质
- ◇ 不要含糊不清
- ◇ 降低个人压力程度
- ◇ 积极的自我对话
- ◇ 变更你的活动
- ◇ 获得更多的睡眠
- ◇ 培养业余爱好
- ◇ 休息时幽默一下
- ◇ 成为一位现实主义者
- ◇ 精神畅游
- ◇ 微笑

(六) 用科学的方法对待压力

- 1、控制压力源
- 2、提高员工心理承受力

——案例：英国电信集团的压力管理

课程回顾：两天课程重点内容回顾

**系列课程五（参考内容）**