

《卓越客户服务人员的五项修炼》

时间安排：两天（12小时）

课程内容：

一、培养积极主动的服务意识——认识服务

1、服务的三个层次

◇ 超越期望值服

客人的忠诚度是企业的核心竞争优势

——案例：价值 650 亿美金可口可乐公司，被轰炸后可在一个月内恢复

◇ 附加增值服务

——案例：附加值增值服务所带来的效益

◇ 基本服务

2、客人满意的三个层面

◇ 商品——直接

◇ 服务——直接

◇ 企业形象——间接

3、客人满意服务的 5 个因素

◇ 可靠性——态度

◇ 响应性——反应

◇ 安全性——专业

◇ 移情性——耐心

◇ 有形性——仪容

4、客户是真正的“老板”

——只有在客户购买了我们的产品后，企业才能获得了利润，客服人员才能拿到薪水。

5、时刻保持服务的热情

◇ 保持服务的热情是提供优质服务的基础

◇ 如何保持服务的热情

4、优质的客户服务表现——查查你现在的服务水平

——小组研讨：客户为何不满

——现场模拟：服务目标：

在最短的时间，用最少的资源，花最小的努力，取得最快速、达到最有效的服务水准。

二、服务礼仪——树立企业形象，懂得服务礼仪规范

(一) 仪表、仪态礼仪

1、仪表礼仪

- ◇ 整洁得体的仪表
- ◇ 简单适合的配饰
- ◇ 体现整体感的配色
- ◇ 鞋袜的搭配

——现场演示：3停5眼比例及身材审视

2、仪态礼仪

- ◇ 客服人员的仪态标准

——站姿

——坐姿

——走姿

——手势

——现场模拟：仪态演示

3、接待礼仪

- ◇ 热情地欢迎客户

——案例：如何恰到好处的表示你的热情

- ◇ 递接名片的礼仪
- ◇ 正确引见的礼仪
- ◇ 乘车礼仪
- ◇ 引导入座的礼仪
- ◇ 奉茶的礼仪
- ◇ 现场接待的五句规范用语

——问候语

——请求语

——感谢语

——抱歉语

——道别语

4、电话礼仪

- ◇ 接电话的礼仪

- ◇ 打电话的礼仪

- 现场活动：客服人员电话礼仪自检

5、送礼的“规矩”

- ◇ 送礼 4 原则

- 礼物轻重应得当

- 送礼时间间隔要适宜

- 了解对方的风俗禁忌

- 礼物要有意义

- 案例讨论：小张的通话错在哪里？

三、沟通技巧——良好的沟通是与客户建立信任和关系的关键

- (一) 正确地倾听

- 1、为什么要正确的倾听

- 2、正确倾听的方法

- 准备阶段、启动感应、善用同理心、解读客户信息

- 案例分析：为什么没有成交？

- (二) 有效的提问

- 1、提问的技巧

- ◇ 封闭式提问

- ◇ 开放式提问

- (三) 以同客户一样的语气说话

- 1、语速

- ◇ 正确的方法

- ◇ 两种例外情况

- 2、音量

- 3、音调

- 现场演示：客服人员语气自检

- (四) 服务用语 3 原则

1、“我不”原则

2、“但是”原则

3、“因为”原则

——练习：应当避免的客服用语及正确回应

(五) 善用肢体语言

1、常用的肢体语言及其具体表现

——鼓励性姿势

——赞同地倾听

——加以注意

——强调要点

——表明不确定性

——需要安慰

——处于矛盾中

——案例讨论：到底应不应该退房

四、服务细节——细节决定成败

1、服务无小事

2、关注每一个细节

◇ 为什么要关注细节

——客人的忠诚度是企业的核心竞争优势

——经典案例：吐痰吐掉了一笔大生意

◇ 如何提供细节化服务

——案例：客户服务规范

3、关注客户的需求

4、为客户提供真诚建议

◇ 着眼于长期合作而服务

◇ 站在客户的立场上提供建议

——案例讨论：小黎是“多此一举”吗？

五、服务心态——积极的心态使自己阳光，使身边人倍增信心

(一) 积极心态

1、什么是积极心态

2、如何培养积极心态

◇ 客服人员塑造积极心态 5 个行动

——乐观面对困难和逆境

——拒绝拖延，立即行动

——控制情绪，调整自我

——直面挫折和失败

——坚持自我激励

(二) 空杯心态

1、什么是空杯心态

——故事：为什么杯子水满了，还在往杯子里倒水呢？

2、如何塑造空杯心态

◇ 空杯心态四大步骤

——树立目标找不足

——尝试归零

——谦虚学习别人

——跨越自己的“不可能”

3、主动的心态

◇ 主动心态的 5 个表现

◇ 培养主动心态的 3 个方面

——客服人员突破舒适区的方法

4、包容的心态

5、自信心的心态

◇ 培养自信心态的“自我肯定”法

6、行动的心态

◇ 以目标为导向

◇ 以结果为导向

7、感恩的心态

◇ 感恩的内容

◇ 如何培养感恩的心态

8、老板的心态

案例讨论：

——李红是这样接听客户电话的

课程回顾：两天课程重点内容回顾