

客户服务呼叫中心服务技能提升

课程大纲

培训目的:

- 1、通过呼叫中心服务人员的专业服务技巧来树立企业风范，正面提升企业的公众形象；
- 2、能够掌握呼叫中心服务沟通技巧，运用有效的沟通技巧与客户建立良好的沟通关系；
- 3、提升呼叫中心服务人员的整体素质，力求在行为细节上获得客户的认同；
- 4、能够正确处理客户投诉与客户抱怨的技巧
- 5、提升客户的服务质量，在服务礼仪中达到客户满意

培训对象:

呼叫中心服务人员以及相关服务人员

培训大纲:

第一章 呼叫中心服务人员优质服务意识和行为

- 一、客户眼中的服务是什么？
- 二、服务产品的特性和层次
- 三、优质服务意识对企业和员工意味着什么？
- 四、呼叫中心的优质服务的要素
- 五、客户服务导向力自我检核
- 六、案例研讨

第二章 坐席人员的专业服务和沟通技巧

- 一、电话服务的基本特性
 - 1、电话信息沟通的特点
 - 2、电话语言发声的控制技巧
 - 3、客户对电话语言的感知效果
 - 4、电话沟通的利与弊
- 二、专业化的电话语音技巧
 - 1、语音、语调、语速
 - 2、重音、停顿、节奏
 - 3、吐字、语气、态度、

三、在与客户沟通中需求挖掘

- 1、你能听懂客户的意思吗--- 聆听技巧
- 2、你能让客户说给你听吗--- 提问技巧
- 3、你说的客户能接受吗--- 语言表达技巧

四、电话服务的基本技巧

- 1、职业化的电话应答技巧
- 2、如何在瞬间提升客户对你的正面感知
- 3、如何“听得出客户的明示需求，看得出客户的隐性需求”
- 4、你在一分钟中能表达多少内容
- 5、如何在线观察客户的行为风格
- 6、不同行为风格的客户的主导需求及应对

五、提高客户满意度的出发点-管理客户期望值

- 1、提高正面的客户实际感受
- 2、提供信息和选择其它方案
- 3、合理设定客户的期望值的技巧
- 4、降低客户的期望值的技巧

六、情景演练、角色扮演、案例研讨

第三章 处理客户投诉和抱怨的技巧

- 一、客户抱怨和投诉意味着什么？
- 二、客户投诉的价值分析
- 三、投诉问题的基本分类
- 四、迅速平息客户不满的技巧
 - 1、开放式问题发泄情感
 - 2、复述问题表示理解
 - 3、提供方案给予帮助
 - 4、达成处理协议
 - 5、检查协议的执行
 - 6、始终使客户处在受控状态（受理时间和过程感知）

五、有效处理投诉的基本原则和步骤

- 1、亲善大使 – 投诉处理的心态调整和定位
- 2、萌芽控制 – 接待投诉客户的技巧
- 3、化解矛盾 – 理解投诉客户的技巧
- 4、解决问题 – 与投诉客户达成协议的技巧
- 5、巧妙应对-处理难缠客户的技巧
- 6、修复关系 – 提升正面价值，延长客户的满足感

六、投诉那点心理学

- 1、发泄心理
- 2、尊重的心理
- 3、补救的心理
- 4、认同心理
- 5、表现心理
- 6、报复心理

音像案例、小组讨论

第四章 呼叫中心员工的情绪压力管理

一、呼叫中心员工流失现状及策略

二、员工压力情绪管理

1. 对压力的行为反应
2. 认识自己
3. 应对压力基本技巧
4. 情绪管理

案例分析