

细分客户需求 服务“按图索骥” ——五星客户服务进阶

- 培训师：周力之
- 课时：2天

■ 为什么需要学习这么课程？

- “公司规定很明确、就是客户不理解；他也为难我也难、这事让我怎么办？”诸如此类的诸多服务、营销沟通问题是否曾给您的客户服务、技术支持、销售工作带来过困惑？
- 如何高效、精益地提供令客户满意的服务？如何让专业、技术语言更易被客户接受？如何突破“很规范但效果淡”的服务品质瓶颈？如何化解客户的投诉和抱怨？如何在客户服务、销售中彰显大公司、好公司的风范和您的个人魅力、感染力？
- 《细分客户需求 服务“按图索骥”——五星服务技巧进阶》就是为解决这些问题而设计，通过思考拓展、举措匹配、方法应用、案例演练等有机结合，助您让您在客户服务、技术支持、电话服务方面卓然出众，让业务与服务相得益彰，使您具备更高的职业竞争力和服务营销沟通魅力，。

■ 谁应该学习这门课程？

- 客户服务代表、电话服务经理、理财经理、4S店服务营销代表。
- 售前、售后技术支持人员，业务员、销售代表等。

第一讲 客户服务“知行转换”的深度思考及问题隔离

1.1 客户服务的“道法术器”

- 案例解读
- 讨论、演练：服务的精细与精益应用、客服代表的边缘知识

1.2 客户服务问题隔离及行动学习工具应用

- 目标、关键障碍、解决方案
- 价值、难度的四象限应用

第二讲 多元客户需求分析及精益服务举措匹配

2.1 高超客服代表的“武备库”

- 了解产品+服务
- 分析客户
- 掌握流程
- 沟通技巧
- 团队作战

2.2 客户服务知行转换的两个视角、六大方面

- 知识、态度、技能
- 系统、流程、人
- 录音案例解读及演练

2.3 客户服务的四种类型及工作突破

- 冷漠型、按部就班型
- 友好型、优质服务型
- 程序面的突破与创新

-
- 个人面的突破与创新
 - 2.4 “以客户为中心”在客户服务中的四项内涵及要求
 - 客户服务的 KPI 的“牛鼻子”
 - 内外客户之分、如何认清客户需求
 - 1=0.9+0.1 的权限分配、服务激励
 - 2.5 语调与亲和力的打造
 - 38755、1585 原则
 - 高、中、低音表现的不同
 - 语音亲和力的改善点、音量的控制
 - 有快有慢、错落有致、抑扬顿挫
 - 呼吸方式的调整、唇/舌的练习方法
 - 2.6 客服代表表达魅力的提升
 - 市井语言、电梯原则、朗读的艺术
 - 应用及演练

第三讲 客服代表“中西合璧”的高超话术应用

- 3.1 话术与客户需求层次的匹配
 - 话书、话述、话术与话素
 - 客户的基本、信息、情感、精神需求
 - 受尊重、被识别、有序服务的需求……
 - 话术举例及要点、情境演练
- 3.2 “中西合璧”：话术管理及应用的新方法
 - 两个语言类型、九个语言行为、两个关键质量点
 - 优势及不足、录音分析
 - 常见的服务情境
 - 客服语言行为的策略应用
- 3.3 说服客户的沟通方法
 - 苏格拉底法的应用
 - 卡耐基提问法的应用
- 3.4 “结构为王、层次为先”的话术展现及案例
 - 情境归纳
 - 示范与案例讲解
- 3.5 服务沟通中人际沟通风格的把握及演练
 - 四种性格类型客户的消费心理及关注点
 - 不同类型客户沟通中的方法把握

第四讲 客户服务中的客户异议、投诉应对

- 4.1 应对客户抱怨、投诉有效聆听与提问
 - 倾听的层次、录音对比
 - 听到客户含义的“九环十环”
 - 价值和魅力在于提问的组合
- 4.2 视频案例分析：
 - 情景一：直来直去、本色演出
 - 情景二：回应风格错误

情景三：公司立场、客户角度；应答的结构与层次

4.3 异议、抱怨处理的原则、目标及“解剖麻雀”分析

- 了解五种差距，分析抱怨、投诉原因
- 五种差距的话术匹配
- 美联航“吉他门”等案例对比解读

4.4 异议和投诉处理的精细精益流程及案例

- “客户有理”的流程及案例
- “我们有理”的流程及案例
- “不知谁有理”的流程及案例
- Web 2.0 时代的投诉处理思辨