

细分客户需求 服务打动人心

——五星客户服务技巧进阶

■ 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；TA 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 服务打动人心——五星客户服务技巧进阶》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，助您在客户服务、技术支持、电话服务方面卓然出众，让客户服务/技术服务成为企业最强的竞争力之一。

■ 谁应该学习这门课程？

- 客户服务代表、销售代表、客户经理、售前/售后技术支持人员；
- 相关主管人员等。

第一讲 客户服务理念提升及服务“软技能”

1.1 客户服务的“道法术器”

- 理念、方法、技巧、工具
- 标杆案例、视频解读
- 讨论、演练：

客户服务“先精细再精益”的应用

客服代表的“边缘知识”

1.2 “客户服务”的定义解读

- 如何在服务中打造“难忘”
- 如何在服务中体现“愉快”
- 如何在服务中应用“互动”

1.3 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

1.4 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

1.5 “以客户为中心”在客户服务中的四项内涵及要求

- KPI的“牛鼻子”
- 内部客户
- 一线服务授权
- 服务“奥斯卡”

1.6 语音发声及“客服腔”的打造

- 38755、1585原则
- 专业服务语速、语调的特点
- “口部操”的五个动作及要领
- 胸腹联合呼吸法

第二讲 话术打动人心，打造服务五星

2.1 话术与客户需求层次的匹配

- 说好三句话，服务90分
- 案例解读：基本、信息、情感、精神需求
- 方法归纳、情境演练

2.2 服务沟通中的有效聆听与提问

- 倾听的层次、录音对比
- 听到客户含义的“九环十环”

2.3 说服客户的三种有效服务沟通方法

- 视频：“先赞同再说服”
- 卡耐基提问法
- 情境示范应用演练

2.4 抱怨、投诉处理视频对比分析：

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

2.5 客户抱怨、投诉原因的精准分析

- 了解五种差距，分析抱怨、投诉原因
- 五种差距的话术匹配
- 案例对比解读

2.6 异议和投诉处理的精益流程及案例

- “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