

---

# 提升高效客户服务技能实战课程

## ●课程对象

销售经理、客服经理、人力资源经理等中高层管理者，经验丰富但想进一步提升客服技能的资深客服人员、新晋加入客服队伍的年轻客服人员、企业招商人员、区域营销人员。

## ●课程背景

- 1.对企业而言，最大的成本，不是广告和推广费用，而是没有经过训练的员工，他每天都在得罪企业的客户；
- 2.教育不等于训练，教育只是告诉你什么是对的，训练才能让你把事情做对。教育可以改变观念，训练才能改变行为。

## ●课程收益：

- 1.为企业解决实际销售和客户服务问题，提升您的团队销售业绩！
- 2.课程将深刻诠释客服技能的核心本质，掌握简单易行并行之有效的客服实战技巧，从根本上把握与推进客户购买进程，提升成交率！
- 3.课程将彻底打破思考方式的刻板化，提升客服人员的行动能力、思考能力、沟通表达能力。

## ●课程时间：一天6小时

## ●课程大纲:

### 步骤一 如何做正确的事——思考力

- 1、4段客服公理；
- 2、客服的七大原则；
- 3、客服人员具备的态度；
- 4、客户价值：衣食父母。

专业客服五大能力测评 正确心态的建立 正确心态的建立的十大步骤

### 案例：中创信测的客服测试准则

### 步骤二 如何把事情做正确——执行力

- 1、客服人员的职责；
- 2、客服人员的七项素养；

为什么必须成为专业的超级客服人员？ 超级客服的成功途径

客服人员7大素养

- 3、执行客服人员九大特点
- 4、执行的三大核心与科学程序
- 5、客服执行的48字真经

### 案例：新华都的执行技巧

### 步骤三 修炼建立陌生关系——自信力

- 1、自信力的训练；
- 2、让人快速喜欢你的九大方法

---

### 3、打造客服专家气质的七大步骤

#### 4、如何处理拒绝；

为什么有拒绝？拒绝的本质

如何处理客户的拒绝？——调整自己的心态

#### 5、如何化解客户提出的难题

#### 6、如何快速高效开发新客户

计划与活动：计划我们所做的，做我们所计划的。

如何寻找；寻找潜在客户的原则

接触前的客服礼仪准备(资料准备工具准备形象准备行动准备心态准备情绪调整)

### 案例：ibm 的客服手册

#### 步骤四 发现和满足客户需求——理解力

##### 1、客户的类型，如何应对

##### 2、客服流程与心智再造

##### 3、客服是感情的互动，情绪的转移，信心的传递

##### 4、掌握临门一脚的方法：顾客购买了产品，才是客服的开始；

### 案例：海尔的真诚到永远

#### 步骤五 让客户说“是”——影响力

##### 1、如何塑造客服的价值；调动对方情绪

产品说明的方法 产品说明的步骤

产品介绍的八大技巧及注意事项

提出解决方案 (FAB)

捕捉客户的购买信息成交的时机：客户在购买时发出的信息与信号  
(你塑造的产品价值在得到客户认同后) 提出购买建议 (解决方案)

##### 2、如何解除客户的抗拒点；让对方认可你及产品

客户通常的抗拒点 什么是抗拒点 客户七种最常见的抗拒种类

客户抗拒的本质:解除抗拒点的方法解除抗拒点的公式

解除抗拒点的成交话术设计思路

解除抗拒点原则

解除客户抗拒的技巧

处理抗拒点 (异议) 的步骤

#### 实战训练

#### 步骤六 持续的愉悦服务——取悦力

##### 1、客服人员良好的第一印象、形象

##### 2、客服人员销售礼仪技巧

##### 3、如何快速建立信赖感

##### 4、信赖感的5大原则

建立信赖感的三原则

快速与客户建立信赖感的五大策略

初次接触要诀

建立信赖感的沟通技巧；

#### 互动游戏：抓住缘分

#### 步骤七 让我们和客户走得更近——沟通力

##### 1、客服沟通的信念

- 
- 2、客服沟通的策略
  - 3、说话的技巧
  - 4、客服沟通三要素
  - 5、发问的技巧之聆听
  - 6、客服沟通技巧之赞美
  - 7、客服沟通技巧之发问
  - 8、设计问题的原则
  - 9、问题类型实例
  - 10、分清客户服务类型，确定沟通策略
  - 11、沟通的肢体语言与礼仪

#### **案例：华为的客服品质**

#### **八 让客户心随我动——应变力**

- 1、以快制变，速度第一
- 2、客服争取主动是关键
- 3、最佳客服团队模式与应变力
- 4、超级客服团队能力和行动力
- 5、如何有效适应客服环境的变化
- 6、筛选客户和客户服务真经
- 7、客服的品牌化是企业核心竞争力

#### **大总结：21 世纪的七个忠告**