

《客服人员电话服务及投诉处理》

二、问题分析

通过过往对金融行业客服代表工作的调研和培训，我们发现部分同事在日常与客户的沟通过程中，常常会出现如下的问题：

- 当客户的要求超出了我们正常的服务能力范围，常常不知如何应对，最终引发客户不满；
- 当解释多次后，客户还是听不明白，我们有时就会表现出无奈和烦躁；
- 当客户就某些细节问题纠缠不休，通话时长无法掌控时，我们不知该如何控制局面；
- 当客户产生较明显的投诉情绪的时候，无法有效的进行应对，导致投诉升级
-

当客户的满意、我们的服务质量、沟通的时长及问题的解决等几项指标同时要兼顾的时候，客服代表就必须掌握一套行之有效的专业化沟通技巧，以期能用最短的时候给客户提供最优的解决方案，这个课程就是针对以上典型问题来进行设计的。

二、课程特色

- **课程结构模块化**——将沟通与表达课程内容分为4个模块，每个模块都有落地的工具和自检表，可供学员在课后持续巩固以及查漏补缺；
- **课程演绎生动化**——课程将结合“问题提出—观点分析—案例分享—情景演练”的模式进行展开，学员可在最短时间内学以致用。

三、培训对象

客服代表


四、课程目标


- 掌握快速了解客户需求技巧，提升主动服务意识；
- 学会区分不同沟通风格类型的客户，并对其进行有针对性的服务与应答；
- 了解投诉客户的真正需求，并能够快速有效的应对客户的投诉问题。

五、课程大纲

第一部分：客服人员的主动服务意识与有效沟通

一、电话中让客户满意的“关键”在哪里

 请思考：如果你是客户，你愿意和什么样的客服人员沟通


 客户满意度究竟与下面哪项指标关系最为密切

□ 通话时长


□ 语音语调

□ 问题解决与否

□ 主动服务意识

 高效电话服务沟通的 C—NPE 模型

二、电话服务沟通的要点

 有效的服务沟通的三个条件

□ 清晰的目标


□ 传递信息与情感

□ 达成共识

【视频分享】：这段沟通对话没有达成共识的主要原因在哪里

第二部分：服务过程中具体沟通技巧的应用

一、服务用语与主动服务意识的培养

 服务过程中的“忌语”

- 你应该……
- 你可能不明白……
- 这方面不归我们负责……
- 我们的业务流程是这样的……
- ……

为何众多的“忌语”杜而不绝

- 服务姿态的问题
- 如何看待客户不专业的问题
- 我们自身的定位问题
- 自我情绪的管理问题

【情景模拟】：练一练，评一评，我们的沟通对话里面有没有“雷区”

二、巧用提问，快速了解客户的真实需求

区分清楚客户的要求和需求

- 要求和需求的区别是什么
- 先满足需求再满足要求

需求探询时的提问技巧

- 全面挖掘客户需求的话术工具
- 准确锁定客户需求的话术工具
- 需求挖掘过程中，让客户愿意配合的话术工具

不同类型客户的不同服务策略

- 强势型客户的应答技巧
- 理性型客户的应答技巧
- 热情型客户的应答技巧

□ 温和型客户的应答技巧

【情景模拟】：迅速明确客户对于服务需求的练习

三、与客户快速达成一致意见的沟通技巧

☎ 客户的异议与不满的来源

□ 问题的解决

□ 情绪的发泄

□ 利益的补偿

☎ 异议与抱怨的处理应对流程

□ 倾听安抚（同理心、引导性赞美的技巧）

□ 澄清解释（表达生动化的技巧）

□ 达成共识（增强说服力的技巧）

☎ 与客户达成一致的进阶沟通技巧

□ 有效传递“坏消息”与“反话正说”

□ 让客户的“喋喋不休”变成“言简意赅”

□ “趋利避害”法则在沟通中的应用

第三部分、案例应用与角色模拟练习

☎ 一对一现场练习（按照课程讲授的方法进行分小组以及一对一情景演练）

☎ 课程总结与答疑