

电话客服服务规范与服务技能提升

授课方式：采用讲师讲述、案例分析、分组讨论、互动答疑、情景模拟演练等

方式

培训学员：话务员、客户经理

课程时长：2天（12小时）

课程纲要：

模块一 电话客服的职业认知与服务规范

1、职业认知与心态调整

- ✓ 电话客服的4大目标，服务心态（20分钟）
- ✓ 案例、互动（做一个自信的维系经理人）（15分钟）
- ✓ 职业定位（根据讲师自身一线客服经理工作经验，介绍维系经理的未来职业发展规划）
- ✓ 电话服务现状分析
- ✓ 讨论：什么样的电话是成功的电话？

2、电话礼仪

- ✓ 电话基本礼仪知识

- ✓ 打电话的礼仪
- ✓ 接电话的礼仪
- ✓ 不规范的电话礼仪
- ✓ 电话沟通中的规范用语
- ✓ 不专业的开头语
- ✓ 电话礼貌语
- ✓ 常见礼貌词
- ✓ 电话沟通不使用礼貌语的原因

模块二 服务意识调整及情绪压力管理

1、培养积极服务心态

- ✓ 重新定位客户服务
- ✓ 把客户服务变成一份事业
- ✓ 塑造阳光服务心态的方法
- ✓ 成就你的积极心态
- ✓ 神咒改变你的心境
- ✓ 改变恐惧心理的五种方法

2、客服压力管理技能

- ✓ 不良的情绪与压力产生的来源
- ✓ 压力对我们的影响
- ✓ 现代人的压力现状
- ✓ 心理压力的两个层面
- ✓ 练习：工作压力的自我评估
- ✓ 负面压力对你我的影响
- ✓ **客户服务常见的压力问题和对策**
 - **面对高不可攀的业绩压力怎么办？**
 - **面对超长时间的工作加班怎么办？**
 - **对客服职业发展感到迷茫怎么办？**
 - **经常受到临时性任务打扰怎么办？**
 - **别客户拒绝，出现恐惧心理怎么办？**
 - **被客户埋怨、责骂、刁难怎么办？**
 - **无法平衡自己工作和家庭怎么办？**
 - **案例：被客户骂，我恐惧做这份工作**
 - **案例：考核指标多，工作压力太大了**

模块三 服务沟通礼仪

1、倾听技巧

- ✓ 倾听的三层含义
- ✓ 倾听的障碍
- ✓ 倾听中停顿的使用
- ✓ 倾听的层次
- ✓ 表层意思
- ✓ 听话听音
- ✓ 听话听道

倾听的四个技巧

- ✓ 回应技巧
- ✓ 确认技巧
- ✓ 澄清技巧
- ✓ 记录技巧

现场演练：客户投诉网速问题，请用倾听技巧安抚客户的情绪。

2、引导技巧

- ✓ 引导的第一层含义——由此及彼

✓ 引导的第二层含义——扬长避短

✓ 推荐产品中如何运用引导技巧

现场演练

3 : 同理技巧

✓ 什么是同理心？

✓ 对同理心的正确认识

✓ 表达同理心的 3 种方法

✓ 同理心话术的三个步骤

现场练习：我要投诉你们（利用同理化解客户的怒气）

同理自己

案例分享：你是不是新来的？

案例分享：让我抖完再说

错误的同理自己

案例分析：一次错误的同理引起投诉升级

4、赞美技巧

✓ 赞美障碍

- ✓ 赞美的方法
- ✓ 赞美的3点
- ✓ 销售中赞美客户
- ✓ 直接赞美
- ✓ 比较赞美
- ✓ 感觉赞美
- ✓ 第三方赞美

现场训练：如何赞美客户的声音

案例：如何赞美客户的个人魅力

现场演练：赞美不同类型的用户

案例：对中高端客户的常用赞美词汇

现场模拟：对投诉客户常用的赞美方法

分享：男性客户赞美技巧、女性客户赞美技巧

模块四 客户满意度管理

- ✓ 决定顾客满意度的指标
 - 超越客户的预期
 - 给客户带来惊喜

- 在各个环节领先于你的竞争对手
- ✓ 控制客户的期望值与体验值
- ✓ 满意度管理——卡诺模型
- ✓ 如何提升客户的体验值
- ✓ 如何降低客户的期望值
- ✓ 服务与主动服务的区别
- 为什么要主动服务
- 主动服务与被动服务的区别
- 主动服务意识培养
- 主动责任心培养
- 优质服务信念建立
- 改变措辞提升满意度现场训练
- ✓ 被动服务与主动服务的角色扮演
- ✓ 主动服务案例分析

案例讨论：如何成为服务最好的员工

案例讨论：被动服务与主动服务的角色扮演

案例讨论：主动服务案例分析

案例讨论：以下场景如何提升服务，解决客户抱怨。

模块五：客户投诉抱怨处理与沟通技巧

1、正确认识客户投诉

- ✓ 客户投诉的影响
- ✓ 客服代表的投诉处理能力及其评估
- ✓ 客户投诉的内心需求
- ✓ 客户投诉关键解析

2、投诉处理的标准原则

- ✓ 了解客户类型及性格
- ✓ 活泼型客户沟通原则
- ✓ 力量型客户沟通原则
- ✓ 完美型客户沟通原则
- ✓ 和平型客户沟通原则
- ✓ 耐心、积极地倾听，并认同情绪和事件
- ✓ 运用询问的方式向顾客解释，掌控主动权
- ✓ 运用适当的方式拉近与客户的关系

3、投诉处理的黄金 7 步骤

- ✓ 先处理情绪，再处理事情
- ✓ 有效掌控沟通主动权
- ✓ 认清责任源，一分为 N 看问题
- ✓ 帮助客户寻求心理平衡
- ✓ 降低期望值，软硬兼施
- ✓ 态度要诚恳，立场要明确
- ✓ 一分为二解决问题，问题不解决，但依然客户满意。
- ✓ 实时跟进

课程回顾与问题解答

注：课程内容可按广电的具体需求进行调整！