

客服中心卓越服务技巧修炼

课程背景：

呼叫中心产业高速发展，在软硬件设施已经非常齐全的今天，客户对呼叫中心的期望值也越来越高，他们希望呼叫中心能够解决他们大部分的难题，也希望呼叫中心可以像面对面一样能够将问题一站式解决，如此高的期望值使得呼叫中心客户服务工作越来越有挑战性，这必然要求坐席人员拥有高效的客户服务技巧，通过高效的电话沟通技能，缩短通话时长，提高问题解决率，进而提升客户满意度和忠诚度。

本课程从全业务时代客户服务面临的挑战及客户满意度提升的解决思路着手分析，重点帮助学员改进电话沟通和服务技巧，以达到缩短通话时长，提高一次解决率的目的，同时帮助学员梳理提升客户满意度和忠诚度的方法，最终达到使客户满意。

课程收益：

1. 把握客户服务面临的挑战及客户满意度提升的解决思路；
2. 认识并了解沟通过程中的注意事项，掌握电话沟通表达能力和电话服务

技巧，帮助员工在通话过程中高效、高品质地与客户沟通；

3. 提炼不同类型问题的标准解决话术，掌握缩短通话时长、提高一次性问

题解决率的电话沟通服务技巧；

4. 学习电话服务工作中的客情维系方法与技巧，塑造良好的客户服务感

知，提高客户满意度和忠诚度。

授课对象：客户服务中心员工和管理人员

授课方式：采用讲师讲述、案例分析、分组讨论、互动答疑、情景模拟等方式

授课时长：2天/期

课程纲要：

■ 客户服务面临的挑战与客户满意度提升的解决思路

🌈 呼叫中心的发展趋势

🌈 目前客户服务满意度提升带来的挑战

- ◆ 客户满意度、忠诚度与终生价值的关系

- ◆ 小组讨论：呼叫中心客户服务满意度存在的系统性问题

- ◆ 客户满意度对于中国移动公司的重要意义

🌈 整体客户满意度的关键因子分解

- ◆ 小组讨论：客户到底关注什么

- ◆ 案例分享：客户满意度与客户忠诚度

- ✚ 客户满意度提升的解决思路

■ 卓越电话服务技能训练进行时

- ✚ 目前电话沟通存在的主要问题

- ✚ 电话沟通过程中的注意事项

- ✚ 电话沟通表达能力训练

- ◆ 电话沟通的规范性、文明性、技巧性

- ◆ 电话中以规范为依托的文明技巧型沟通

- ◆ 影响电话沟通的四个因素

- ◆ 积极措词与消极措词的影响力

- ◆ 鼓励客户的技术：婉约赞美的交互式运用

- ◆ 模拟演练：婉约赞美客户训练

- ✚ 电话服务技能之提问技能

- ◆ 对客户技巧性提问的好处

- ◆ 客户四级提问技巧：信息层、问题层、困难性、解决性

- ◆ 角色演练：客户百问百答（经典练习）

- ◆ 现场练习：客户先答后问或以问代答

✚ 电话服务技能之耐心地倾听

- ◆ 与客户交流倾听遇到的障碍
- ◆ 热线服务人员倾听的四个能力层次
- ◆ 不要迷信自己的记忆力——记忆力最靠不住
- ◆ 客户电话沟通过程中如何有效倾听
- ◆ 对客户服务的准备比经验重要
- ◆ 头脑风暴：我为什么听不明白？

✚ 电话服务技能之同理技巧

- ◆ 遇到无礼、刁蛮的客户的武器
- ◆ 正确理解客户服务中的“同理”
- ◆ 客户服务中常用的几种同理方法
- ◆ 客户有效同理的技巧
- ◆ 要同理客户先同理自己
- ◆ 模拟演练：同理心的应用练习

■ 缩短电话沟通时长，提高一次性问题解决率

✚ 缩短电话沟通时长的具体方法

- ◆ 客户管理计划

◆ 请客户转介绍

◆ 保持简短

◆ 精简目标

◆ 掌握主动

◆ 弹性要够

◆ 认知之战

◆ 正面影响

◆ 掌握需求

◆ 多听少说

◆ 强力沟通

◆ 顾客参与

■ 超越客户期望，提升服务价值

✚ 只有超越客户期望的服务才能造就忠诚的客户

✚ 超出客户期望值对留住客户并创造忠诚的重要性

✚ 把握客户期望是困难的，定期调查客户期望

✚ 学习提供超出期望值最好机会的六个方面 (VISPAK)

✚ 运用“服务保证”管理客户期望的方法

📌 用个性化服务赢得客户满意与忠诚

🌈 深刻理解关于“表”的世界与“里”的世界的服务铁律

🌈 基于客户个性化需求的卓越客情维系策略

🌈 演练基于客户利益的服务流程表述方法

🌈 演练个性化服务 10 项全能，使客户体验惊喜

🌈 行动：现在就提出改进个人个性化服务的计划

📌 课程回顾与问题解答