

# 《政府热线满意度管理》培训

## 一、客服中心普遍存在以下挑战

- 1、顾客总是在电话中抱怨、谩骂
- 2、客户对我们的服务总是不满意
- 3、由于客户代表自身原因导致客户投诉的事情一再发生
- 4、面对一件小事，顾客就开始不断的投诉，威胁员工
- 5、客户代表在电话中很难与客户建立信任关系
- 6、客户代表在电话中缺少主动服务意识，总是从事被动服务工作。
- 7、客户代表如何培养有亲和力的声音与客户拉近距离？
- 8、客户代表工作压力大，长期以来找不到工作的成就感

## 二、培训目标

- 熟练掌握电话服务技巧，主动为客户服务，让客户满意
- 能够掌握在电话中培养亲和力的方法
- 能够分析客户类型，从而根据客户类型来建立不同的服务模式
- 能够根据客户投诉抱怨的心理状态来处理客户投诉
- 能够准确把握客户心理、语言\行为的特征，成为客户的顾问。
- 能够将客户的异议消灭于萌芽状态之中，提升一次性问题解决率



- 能够自我缓解压力，让自己处于一个开心快乐的环境中工作

### 三、课程安排

《满意度管理》，2天/期，1期，

### 四、培训对象：

客户中心基层管理人员

### 五、课程大纲及讲师简介

#### 第一篇：亲和力的声音提升“客户满意度”篇

- 亲和力的三个概念
- 电话里亲和力表现
- 电话中声音控制能力
  - ✓ 声调的控制
  - ✓ 音量的控制
  - ✓ 语气的控制
  - ✓ 语速的控制
  - ✓ 微笑的训练

现场训练：如何训练温柔动听的声音

现场模拟：如何训练可爱的声音录音分析

倾听非常有亲和力的电话录音

小练习：语态的控制能力

## 第二篇：电话服务技巧提升“客户满意度”篇

### 1、电话服务技能之一-----服务规范礼仪和服务用语

- 最专业的接听电话礼仪
- 接听规范礼仪
  - ✓ 接听前的礼仪
  - ✓ 接听中礼仪
    - ◇ 接听开头语礼仪
    - ◇ 电话等待礼仪
    - ◇ 电话转接礼仪
    - ◇ 接听误打电话礼仪
    - ◇ 接听找人电话礼仪
    - ◇ 接听咨询电话礼仪
  - ✓ 电话结束礼仪
- 电话礼仪禁忌
- 电话服务用语禁忌

- 号常见服务规范用语

## 2、电话服务技能之二----- 提问技能

- 提问的好处
- 常见的两种提问方法
- 接听电话有效提问技巧
  - 1) 纵深性问题——获得细节
  - 2) 了解性问题——了解客户基本信息
  - 3) 封闭式问题——确认客户谈话的重点
  - 4) 征询性问题——问题的初步解决方案
  - 5) 服务性问题——超出客户的满意
  - 6) 开放式问题——引导客户讲述事实

现场演练：运用提问技巧提高客户满意度

提问游戏：猜猜我是谁？（有效训练提问思维）

现场模拟：征询性提问处理客户投诉

## 3、电话服务技能之三——在电话里耐心地倾听

### i. 倾听的三层含义

- 倾听的障碍

➤ 倾听的层次

■ 表层意思

■ 听话听音

■ 听话听道

➤ 倾听小游戏

➤ 倾听的四个技巧

✓ 回应技巧

✓ 确认技巧

✓ 澄清技巧

✓ 记录技巧

➤ 模拟训练：倾听处理一通误会的电话

#### 4、电话服务技能之四——引导控制通话权

■ 引导的第一层含义——由此及彼

■ 引导的第二层含义——扬长避短

■ 在电话中如何运用引导技巧

现场演练：我要投诉。

#### 5、电话服务技能之五——同理拉近客户距离

- ✓ 什么是同理心？
- ✓ 对同理心的正确认识
- ✓ 表达同理心的方法：
- ✓ 同理心话术

现场扮演：加班

- ✓ 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

## 6、电话服务技能之六——赞美是沟通的润滑剂

- ✓ 赞美障碍
- ✓ 赞美的方法
- ✓ 赞美的3点
- ✓ 电话中赞美客户
  - ✓ 直接赞美
  - ✓ 比较赞美
  - ✓ 感觉赞美

案例：如何赞美客户的声音

案例：如何赞美客户的个人魅力

案例：赞美办理业务的客户

现场演练：当客户对我们的业务存在异议时，运用赞美技巧化解异议

## 7、电话服务技能之七——满意处理投诉

- 抱怨与投诉的区别
  - ✓ 什么是抱怨？
  - ✓ 什么是投诉？
- 投诉产生的原因
- 投诉产生的四个原因
- 哪些客户最喜欢投诉？
- 投诉处理的5个步骤
  - ✓ 第一步：掌控情绪
  - ✓ 第二步：了解客户信息
  - ✓ 第三步：领会客户投诉的动机
  - ✓ 第四步：处理投诉
  - ✓ 第五步：后续根据服务

案例：一通失约的投诉

演练：威胁性客户投诉处理妙招

演练：敏感性客户投诉处理妙招

演练：有社会背景客户投诉处理妙招

演练：“钉子户客户”投诉处理妙招

### **第三篇：主动服务意识提升“客户满意度”篇**

- 电话服务快乐原则
  - ✓ 喜欢工作
  - ✓ 爱上工作
  - ✓ 用心工作
- 电话服务主动原则
  - ✓ 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
- 案例讨论：如何成为服务最好的员工

## 第四篇：心态及压力缓解提升“客户满意度”篇

### ➤ 员工心态剖析

1. 困惑期
2. 恐惧期
3. 恐惧期话务员的魔咒
4. 话务工作的艰辛呈现
5. 嫉妒期
6. 无所谓
7. 平稳期
8. 兴奋期

游戏：跨出心中的障碍

案例：接电话存在的困惑和难点

案例：话务工作的优势和乐趣

### ➤ 话务员压力缓解

- 压力源的产生？
- 高压状态下的语言表现
- 高压状态下的动作表现

➤ 高压期快速缓解压力方法：

1、热身法

2、调序法

3、借鉴法

4、模拟法

5、冥想法