

提升服务界面的客户感知

课程收益：

- 1、全面提升服务人员的主动服务意识。
- 2、掌握各服务界面客服人员的服务沟通技巧；
- 3、掌握有效提升客户满意度的方法和技巧
- 4、掌握服务场景的关键时刻

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：客服人员

课程时长：2天（12小时）

课程纲要：

模块一 服务意识调整及压力管理

- 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？

- 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

模块二 客服沟通四大技巧

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

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

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（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

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

模块三 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
- 案例讨论：如何成为服务最好的员工
- ✓ 被动服务与主动服务的角色扮演
- ✓ 主动服务案例分析

