

# 客户服务意识建立和服务技能提升培训

## 课程目标

- 1、让客服人员意识到服务的重要性，使得从心里真正重视每一个电话。
- 2、掌握电话服务的规范化语言，提高自身素质。
- 3、掌握与来电群众建立友好合作关系的技巧，实现高质量的服务。
- 4、掌握处理群众抱怨的窍门，从容应对群众抱怨
- 5、提高管理者的团队管理能力，实现团队的整体飞跃。

## 课程大纲：

### 第一环节 客服人员的服务意识建立

- 积极服务对客户、对自己、对公司有什么价值
- 多米诺骨牌效应——客户是呈怎样的趋势下降的
- 同质化时代你如何胜出——如何提供更佳的服务
- 服务需要从心开始
- 体验经济时代该怎么服务
- 案例：客户太刁钻了
- 案例：客户不停的抱怨
- 案例：客户不喜欢推荐的理财规划
- 客服人员的五颗心与五勤
- 金牌客户服务法则

### 第二环节 客服人员的服务礼仪及行为规范建立

#### ☐☐接听电话礼仪

- 外呼电话礼仪

#### ☐☐后续跟进电话礼仪

#### ☐☐电话礼仪禁忌

### 第三环节 客服人员的服务技能建立

#### ☐☐沟通技巧之亲和

1. 何谓亲和
2. 电话里如何表现出你的亲和

### 3. 电话中如何修炼你的亲和

- ◇ 声调上
- ◇ 语速上
- ◇ 笑声上
- ◇ 音量上
- ◇ 语气上

### 4. 录音分析：哪个话务员更亲和？

### 5. 训练：女士如何训练温柔富有吸引力的声音

## □□沟通技巧之提问

- 两种提问方式
- 提问必须把握的规则
- 6 大类问题
  - ◇ 深入性问题——逐步获得细节
  - ◇ 探寻性问题——了解客户基础信息
  - ◇ 封闭式问题——锁定客户谈话的重点
  - ◇ 征询性问题——沟通初步解决方案
  - ◇ 超越性问题——超出客户的满意
  - ◇ 开放式问题——引导客户讲述事实
- 案例：电访客户满意度

## □□电话服务技巧三：倾听

### □□倾听的含义

### □□倾听的干扰因素

### □□倾听小游戏

### □□倾听的三个阶段

- ◇ 听表层意思
- ◇ 听话听弦外之音
- ◇ 听话听门道

### □□倾听的四个小帮手

- ◇ 回应

- ◇ 确认
- ◇ 澄清
- ◇ 记录

□□

#### □□电话服务技巧四：引导

- 引导的第一层含义——自然过渡
- 引导的第二层含义——趋利避害
- 引导技巧运用技巧

#### □□电话服务技巧五：同理

- 何谓同理心
- 同理心有什么作用
- 如何恰当表达同理心
- 体现同理心的常见话术
- 练习：我要投诉XXX公司（利用同理化解客户的怒气）
- 给自己一点同理
- 案例分享：我们与客户是平等关系
- 案例分享：客户谩骂时，如何移情自己
- 错误的同理自己

#### □□电话服务技巧六：赞美

- 中国人为什么不擅长赞美
- 赞美的基本“法”
- 赞美的要点
- 赞美的常用方式
  - ◇ 直接赞美式
  - ◇ 比较赞美式
  - ◇ 感觉赞美式
  - ◇ 他人赞美
- 练习：如何赞美客户的笑声
- 赞美词汇的汇总

#### 第四环节 客服人员的投诉与异议处理能力建立

- 抱怨≠投诉
  - ◇ 何谓抱怨？
  - ◇ 何谓投诉？
- 投诉是怎样发生的
- 投诉发生的原因探究
- 面对投诉客服代表如何转换角色
- 如何避免激化投诉
- 正确面对客户投诉的意义
- 投诉处理五步法
  - ◇ 1 掌控情绪
  - ◇ 2 了解客户信息
  - ◇ 3 领会客户投诉的动机
  - ◇ 4 处理投诉
  - ◇ 5 后续根据服务
- 实战演练：四类投诉人群
  - ◇ 容易冲动型
  - ◇ 偏执型
  - ◇ 有准备型
  - ◇ 有背景型