

电话沟通技巧及情绪心态调整

培训实施方案

【课程对象】

客服代表、客户经理、班组长

【课程时间】

2天

【课程人数】

50人左右

【课程大纲】

一、电话客服职业认知

- 客服人员的四大目标，主动服务的心态
- 案例、互动（自信的电话客服）
- 职业定位（根据讲师自身一线电话客服的工作经验，讲述客服人员的未来发展规划）
- 电话客服面临的四个时期
- 恐惧期、兴奋期、厌倦期、困惑期

二、情绪与压力调整

1、电话客服情绪压力环节

- 电话客服工作现状压力分析
- 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
- 简单有效的缓解一线客服压力的方法
 - ✓ 不要做焦虑的猴子
 - ✓ 不要背别人的猴子
 - ✓ 学会四乐，远离抑郁

2、积极阳光客服心态训练

- 积极阳光服务心态来源
- 活在当下的客服心态
- 积极阳光的客户心态

- 开启积极的智慧
- 调整快乐的客服心态
- 期望效应在客户服务中的运用

常见的压力问题和对策

- ✓ 面对超长时间的工作加班怎么办？
- ✓ 对职业发展感到迷茫怎么办？
- ✓ 接线出现恐惧心理怎么办？
- ✓ 被客户埋怨、责骂怎么办？
- ✓ 我每天要接100个电话压力大怎么办？
- ✓ 客户在对我发泄怎么办？
- ✓ 我的工作指标很重、压力很大怎么办？
- ✓ 客户不讲理对我破口大骂怎么办？
- ✓ 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？

三、客服团队凝集力建设

- 客服团队活动的选择

➤ 团队凝聚力

➤ PAC 团队角色理论

团队中父母型角色类型员工特点与沟通技巧

团队中成人型角色类型员工特点与沟通技巧

团队中孩子型角色类型员工特点与沟通技巧

➤ 团队中不同角色的沟通

四、客户服务沟通原则

1、尊重原则

➤ 电话沟通中客户对服务感知影响因素

➤ 服务沟通中的语义转换

➤ 容易引起客户不满意的话

练习：

引起不满的话修改。

外呼电话礼仪训练

➤ 电话服务规范和礼仪

➤ 电话礼仪禁忌

2、互动原则

- 沟通中互动的重要性
- 互动技巧
- 沟通中停顿的时机与作用

练习：业务现场沟通训练

3、亲和原则

- 亲和力的三个概念
- 电话里亲和力表现
- 正确的发音方式
- 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
- 录音分析：听电话录音分析亲和力的几个指标
- 现场训练：如何训练温柔、专业的声音

- 现场模拟：如何训练可爱、甜美的声音

小练习：语态的控制能力

小练习：嗓音保护的三种方法

- 引导技巧的两个方法

五、客户服务沟通技巧

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

现场演练：客户抱怨保险服务，请用倾听技巧安抚客户的情绪。

案例：利宝两全组合保障计划，积极回应技巧

案例：保险行业超级经典好用的回应词组

2、同理客户技巧与话术设计

- 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

案例：保险都是骗人的

案例：客户在电话里面骂人

视频欣赏：客户着急如何运用同理匹配

3、赞美客户技巧与话术设计

- 赞美障碍
- 赞美的方法
- 赞美的 3 点

- 服务中赞美客户
- 直接赞美
- 比较赞美
- 感觉赞美
- 第三方赞美
- 骂声中赞美

现场训练：

如何赞美客户的声音

如何赞美客户的想法

如何赞美客户的性格

如何赞美客户的个人魅力

如何赞美客户的公司或家庭

感谢客户的话术

4、有效的产品政策解释话术设计

- 产品解释最有效的三组词
- 提高客户感知的产品解释方法
 - ✓ □好处介绍法

✓ □对比介绍法

✓ □主次介绍法

✓ □客户见证法

✓ □分解介绍法

话术设计练习

体验介绍法的话术设计

5、客户异议应答与挽留话术设计

➤ □异议的分类

➤ □真实异议

➤ □虚假的异议

➤ □隐藏的异议

➤ □异议处理的四个原则

➤ □客户异议处理的四种有效方法

提前异议处理法：引导法、同理法、认可法

客户常见异议应对与练习

六、客户投诉处理与满意度提升

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

- ✓ 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

案例分析：话务员的保险投诉

- ✓ 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

4、客户忠诚理论

- 影响客户忠诚度的因素
- 提升客户忠诚度的话术脚本设计

5、顾客满意度提升

- 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

6、控制客户的期望值与体验值

7、满意度管理——卡诺模型

8、如何提升客户的体验值

9、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