

银行客服《电话服务沟通综合技能提升》培训

课程背景：

在互联网金融遍地开花的时代，传统银行要在竞争中获胜，除了机制和服务要不断创新之外，对人才的培养尤为重要，因为一切竞争最终都要归结到人才的竞争，特别是处在一线直接与客户接触的客户经理的综合素质和能力培养尤为重要。

对于走在改革创新一线的民生银行来说，社区银行的建立无疑大大提升了民生银行的竞争力，而社区银行业绩的关键处决于社区银行的客户经理的三大能力：客户关系建立与维护能力，各种理财产品的针对性营销能力，自身综合素质的培养和提升能力。

因此，对于处于一线的客服来说，具备卓越的服务意识、良好的自我心态管理能力、优秀的沟通能力、娴熟的客户关系建立与维护能力，卓越的产品营销能力就非常重要了

基于以上分析，特做出一下课程方案。

课程对象：银行客户经理 电话客服

课程时间：2天，每天6小时

课程目标

- 1、让银行客服意识到服务的重要性，从思想、意识、行为上，重视客户。
- 2、让客户经理掌握自我情绪管理能力，时刻以最佳的状态与客户交流
- 2、掌握服务客户的规范用语、礼貌用语，提高自身的专业素质。
- 3、掌握与客户建立信任关系的服务技巧进行客户服务，从而让客户满意。
- 4、掌握与时俱进的最先进的产品营销能力
- 5、提升自己与客户的沟通能力

一、金融客服职业认知

- 客服人员的四大目标，服务与投诉处理的心态
- 案例、互动（做一个自信的客服）
- 职业定位（根据讲师自身一线客服经理的工作经验，讲述客服人员的未来发展规划)
- 客服人员面临的四个时期
- 恐惧期、兴奋期、厌倦期、困惑期
- 新时期金融客户行为的变化：从AIDMA到AISAS的转变。
- 新时期的互联网思维

- 互联网思维的核心
- ✓ 互联网思维的三个特征
- ✓ 三点式思维
- 互联网思维的体系与实际运用

二、客服岗位情绪与压力管理

- 投诉处理工作现状压力分析
- 简单有效的缓解客户经理压力的方法
- 塑造阳光投诉处理心态
- 积极阳光心态训练

客户服务常见的压力问题和对策

- 面对高不可攀的业绩压力怎么办？
- 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？
- 别客户拒绝，出现恐惧心理怎么办？
- 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

➤ 不良情绪与压力的调试心理技巧

✓ 活在当下

✓ 停止消极想象，用积极的心态挤掉忧虑的心理空间

✓ 心理上预先接受并适应不可避免的事实

✓ 通过放松肌肉来减少忧虑

✓ 学会倾诉性的宣泄

✓ 转移注意力或花时间娱乐

三、电话客服沟通礼仪

➤ 电话基本礼仪知识

➤ 打电话的礼仪

➤ 接电话的礼仪

➤ 不规范的电话礼仪

➤ 电话沟通中的规范用语

➤ 接听电话开头语规范

- 个人接听电话开头语规范
- 结束语规范
- 外呼电话的开头规范用语
- 外呼电话开头语
- 不专业的开头语
- 电话礼貌语
- 常见礼貌词
- 电话沟通不使用礼貌语的原因

四、电话客服实战沟通技巧

1、客户沟通实战技巧一：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：客户投诉金融产品都是垃圾的，请用倾听技巧安抚客户的情绪。

2、客户沟通实战技巧二：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

现场演练：你们的理财为什么比阿里、腾讯的？（运用扬长避短）

角色扮演：你们的套餐业务为什么要使用满一年？

3：客户沟通实战技巧三：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：我要投诉你们（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、客户沟通实战技巧四：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

案例：对中高端客户的常用赞美词汇

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

5、深度挖掘客户需求技巧

挖掘客户需求的工具

四层提问挖掘客户需求

✓ 信息层提问

✓ 问题层提问

✓ 影响层提问

✓ 解决问题层提问

案例：利用四层提问挖掘客户对现有资金的盘活

案例：四层提问挖掘客户对基金、保险产品的销售

6、产品亮点呈现技巧

✓ 提炼最吸引客户的亮点

✓ 体验介绍法

- ✓ 分解介绍法
- ✓ 价值提炼法
- ✓ 客户见证法

7、客户异议处理技巧

客户异议处理的万能法则

4大沟通技巧巧妙解决客户异议

常见客户异议及挽留技巧

- ◇ 我再考虑一下
- ◇ 我不需要
- ◇ 我很忙,没时间
- ◇ 我要跟家人商量一下
- ◇ 我对理财没有兴趣,再说吧,我再看一下
- ◇ 等我有需要的时候,再联系你吧
- ◇ 有时间去网点看看再说吧
- ◇ 这个产品其他银行也有,我也接到类似电话
- ◇ 你们分红能保证是多少的吗?
- ◇ 我没钱,不感兴趣

- ◇ 你们银行都是骗子，我不相信

五、客户投诉抱怨处理与沟通技巧

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

- ✓ 了解客户类型及性格
- ✓ 活泼型客户沟通原则
- ✓ 力量型客户沟通原则
- ✓ 完美型客户沟通原则
- ✓ 和平型客户沟通原则
- ✓ 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
- ✓ 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、投诉处理的四大要点

- 注意电话语音语调，不要给客户有受轻视冷漠活不耐烦的感觉。
 - ✓ 声音感染力的训练（升调、音量、语气、语速）
 - ✓ 投诉处理沟通措辞训练
- 如果确实我方原因必须诚恳道歉但是不能过分道歉
 - ✓ 投诉处理中道歉语的设计
- 避免提到赔偿不留下书面证据，要以感性的服务来感化客户。
 - ✓ 书面道歉函的格式与设计

4、记录投诉内容，信息共享，制定统一应答口径。

- ✓ 应答口径设计
- ✓ 投诉处理方案陈述技巧

六 投诉抱怨客户满意度提升

1、决定投诉顾客满意度的指标

- 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

2、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
- ✓ 被动服务与主动服务的角色扮演
- ✓ 主动服务案例分析

案例讨论：如何成为服务最好的员工

案例讨论：被动服务与主动服务的角色扮演

案例讨论：主动服务案例分析