

服务营销投诉处理全技能提升培训

【课程收益】

- 塑造职业形象，提高个人修养，提升企业精神面貌；
- 让员工在工作中拥有更积极的服务与营销心态；
- 规范员工的电话礼仪标准，提升电话沟通技能；
- 通过大量的训练，使员工的外呼技巧和电话营销能力得到提升；
- 提升员工的情绪与压力管理技能，使他们可以更好的减轻压力。
- 掌握客户需求的挖掘方法，通过多种技巧对不同类型客户进行深度需求挖掘；
- 借助典型金融产品业务卖点和话术拟定，运用不同的产品推荐技巧完成产品推荐；
- 学会当客户拖延、敷衍、拒绝或产生异议时的应对方法，并能够继续顺利进行产品销售；
- 掌握产品销售的促成技巧，有效达成销售的目标。
- 提升与抱怨客户交流沟通能力；
- 掌握有效处理客户投诉抱怨的流程和技巧；

【课程对象】

客服人员、电销人员、班组长

【课程时间】

3天（18小时）

【课程人数】

40人左右

【主讲老师】

潘岩

【课程大纲】

一、 职业素养及服务礼仪

1、服务营销职业认知

- 服务营销人员的四大目标，主动服务与营销的心态
- 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，讲述员工的未来发展规划）
- 客服时面临的四个时期

- 恐惧期、兴奋期、厌倦期、困惑期

2、职业形象要求

- 职场基本仪容仪表
- 服务营销形象要求
- 接触客户前的准备
- 职业形象要求
- 产品知识准备
- 客户信息了解
- 电话预约规则
- 职业礼仪要求

二、客服中心基本要求

1、客服中心行业发展介绍

- 电话服务营销历史背景
- 客服中心发展史
- 电话服务营销现状分析
- 移动互联网时代下的电话服务营销思路

2、电话服务礼仪

尊重

- 电话里客户对产品感知影响因素
- 沟通中的语义转换

练习：电话礼仪训练

- 电话沟通规范和礼仪
- 电话礼仪禁忌
- 标准电话服务用语

互动

- 营销沟通中互动的重要性
- 互动技巧
- 营销沟通中停顿的时机与作用

练习：金融业务现场训练

亲和

- 亲和力的三个概念
- 电话里亲和力表现
- 正确的发音方式
- 电话营销中声音控制能力

- 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、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

三、高效的电话沟通技巧

1、高效沟通技巧：倾听技巧

- 倾听的三层含义
- 倾听的障碍
- 倾听的层次

表层意思

弦外之音

➤ 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

现场演练：理财经理打电话给客户推荐理财产品，客户说你们公司都是骗

人的

2、高效沟通技巧：引导

➤ 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：在向客户业务时，客户说你们的收益比网上的低，请用引导技

巧为客户解释

现场演练：客户说你们为什么老是打电话给我？

3、高效沟通技巧：同理

➤ 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

现场练习：当电话销售代表给客户推荐“贵金属”时，客户说：“我不相信电话营销，这都有骗人的”

我要投诉你们（利用同理化解客户的怒气）

现场练习：我很生气，你们不讲诚信，气死我了

案例：客户在电话里面骂人

4、高效沟通技巧：赞美

- 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

现场训练：如何赞美客户的声音

案例：如何对男性客户进行赞美

案例：如何对女性客户进行赞美

5、投诉抱怨客户满意度提升

决定投诉顾客满意度的指标

- 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

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

案例讨论：以下场景如何提升服务，解决客户抱怨。

四、 员工积极心态塑造与情绪压力管理

1、积极心态塑造与压力管理

- 电话服务营销工作现状压力分析
- 简单有效的缓解电话营销压力的方法
- 积极阳光客服心态训练
- 客服沟通情绪来源
- 积极阳光服务营销心态来源
- 活在当下的心态
- 积极阳光的客户心态
- 开启积极的智慧
- 调整快乐的营销心态
- 期望效应在电话营销当中的运用
- 一线基层电销岗位压力源分析

➤ 简单有效的缓解一线电话营销压力的方法

✓ 不要做焦虑的猴子

✓ 不要背别人的猴子

✓ 学会四乐，远离抑郁

✓ 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？

✓ 别客户拒绝，出现恐惧心理怎么办？

✓ 被客户埋怨、责骂怎么办？

✓ 我每天要打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？

✓ 我在团队上月倒数第一怎么办？

✓ 客户不讲理对我破口大骂怎么办？

2、团队凝集力建设

➤ 营销团队活动的选择

➤ 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

五、电话营销意识与理念实战技能提升

1、电话营销实战技能：开场白前 30 秒话术

- 开场白之规范开头语

问候语

个人介绍

来意说明

状态确认

脚本设计：让客户开心的开场白设计

脚本设计：让客户惊喜的开场白设计

脚本设计：独一无二的开场白设计

- 开场白客户害怕听到的词语

- 开场白引起对方的兴趣

让对方开心

让对方信任

让对方恐惧

让对方困惑

让对方紧张

2、营销实战技能：客户需求挖掘

- 挖掘客户需求的工具是什么
- 提问的目的
- 提问的两大类型
- 外呼提问遵循的原则
- 三层提问法
- 信息层问题
- 问题层提问
- 解决问题层提问

现场演练：通过提问挖掘客户对贵金属产品的需要

案例分析：运用提问技巧提高老客户的满意度

情景模拟：运用提问挖掘引导客户对理财产品的需求

4、营销实战技能：有效的产品介绍

产品介绍最有效的三组词

提高营销成功率的产品介绍方法

- 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

理财产品介绍练习

贵金属产品介绍练习

5、营销实战技能：客户异议处理与挽留技巧

- 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：

我不需要

太贵了

我再考虑一下

我跟家人商量一下

我有时间再看看

这次活动，我不想参加，有需要再联系你吧

“我在开车，现在不方便”，“我在开会，回头再说吧”“现在没时间”

“我什么都不需要，就这样吧”

“你们上次那个问题都没有帮我解决。。。 ”

不要说这么多了，我就是不需要！（不愿告诉真实的原因）

太麻烦了，不需要……

我手里的贵金属太多了。

我现在有钱，不需要分期

你们的收益比其它银行低

你们公司为什么老打电话给我，烦不烦？

6、营销实战技巧：促成技巧

- 人性需求与促成
- 人性的两大需求
- 人性需求对促成的价值分析
- 促成的五大技巧
- 直接促成法
- 危机促成法
- 二选一法
- 体验促成法
- 展望未来法
- 客户见证法

现场演练：学员学会 3 种以上的促成方法

话术设计：6 种促成的话术编写

7、营销实战技能：结束语与信息收集

- 专业的结束语
- 让客户满意的结束语
- 结束语中的 5 个重点

- 成交后的转介绍话术设计