

# 呼叫中心优质服务特训营

主讲：邢梦涵

## 【课程背景】

呼叫中心的工作 70-90%的时间都用于与客户沟通上。客户服务人员如何理解沟通的重要性，并运用有效的沟通模式，建立有效的沟通方式？客户服务人员如何构建良好的心理状态？如果这个世界上没有失望的客户不是很妙？但这并不是事实之道。无论你多么努力,你一定遭遇难缠挑剔的客户。一套经过多年实战考验的呼叫中心客户服务人员心态分析、服务语言训练、电话沟通与投诉处理及主动营销技巧的综合课程，将先进的服务理念及电话沟通、客户服务心态分析及投诉技巧融入课程中，使学员的服务意识及实际问题处理技巧得到迅速提升。

## 【课程收益】

- 1、通过培训使学员提升服务意识、培养服务心态，树立正确的服务工作态度，传递工作正能量
- 2、将服务概念落地，通过服务的技巧来提升企业服务品质
- 3、提升呼叫中心工作人员的沟通技巧
- 4、规范呼叫中心人员的工作规范，提供高规格的客户服务
- 5、掌握呼叫中心人员的客户投诉解决技巧及对突发事件的处理能力

## 【课程对象】呼叫中心职员

## 【讲授模式】头脑风暴、案例分享、游戏互动、情景模拟、实训演练、理论指导

## 【课程时间】二天

## 【课程大纲】

### 第一天课程

#### 第一章：呼叫中心的服务到底是什么？——服务意识强化

##### 一、我们不仅要服务，重要的是要做优质服务

- 1、付我们薪水的是谁
- 2、好服务就是好企业
- 3、服务是什么？服务存在于哪儿

- 4、客户真的是上帝吗
- 5、呼叫中心主要做什么

## **二、呼叫中心不只是接电话那么简单——呼叫中心7大工作“秘诀”**

- 1、呼叫中心也需要微笑——优质服务的第一大法宝
- 2、做好呼叫中心的工作要有希尔顿刷马桶那样的决心和品质
- 3、时刻准备着随时为每一位客户提供优质服务
- 4、呼叫中心拒绝偏见
- 5、大显身手，为企业创造更多的利润
- 6、优质服务至关重要的是创造新服务力
- 7、工作视角决定未来工作高度

## **第二章：快乐地成功 OR 愤怒地失败——呼叫中心心态养成**

### **一、呼叫中心是企业的“垃圾桶”吗**

- 1、我们还在曲解呼叫中心的工作吗
- 2、服务始终来自于哪里
- 3、乐在工作才能和气生财
- 4、好员工带来好顾客

### **二、心态究竟是什么？**

- 1、什么是心态
- 2、塑造积极心态的意义
- 3、如何保持良好的心态

### **三、阳光心态——优质服务的根源**

- 1、什么是服务心态
- 2、服务心态的提升方式
- 3、想要好心态首先要“变态”（电力服务的三个心态、四个状态、一个态度）
- 4、保持良好心态的方法
- 5、疏导情绪的途径

## **第二天课程**

## **第三章：优质服务起始于有效沟通——呼叫中心沟通提升**

### **一、沟通，要从“心”开始**

- 1、沟通的基本问题是心态
- 2、沟通的基本原理是关心
- 3、沟通的基本要求是主动

## **二、沟通为什么这么难？**

- 1、和客户背景不同容易造成曲解
- 2、虚假消息蒙蔽人眼
- 3、偏见会让人带上有色眼镜
- 4、经验主义害死人
- 5、情绪会影响人的判断力

## **三、沟通的四个步骤**

- 1、确认对象准备就绪
- 2、列出所要沟通信息的主要内容以及背景资料
- 3、告诉对方消息的重要性
- 4、从沟通中得到的益处

## **四、沟通的四大技巧**

- 1、看的技巧
- 2、听的技巧
- 3、问的技巧
- 4、说的技巧

## **五、不同类型客户的特点及沟通方法**

- 1、考拉型客户特点与沟通的方法
- 2、老虎型客户特点与沟通的方法
- 3、猫头鹰型客户特点与沟通的方法
- 4、孔雀型客户特点与沟通的方法

## **六、有效沟通的原则**

- 1、尊重对方并表达你的真诚
- 2、认真倾听别人谈话
- 3、记住别人的名字和职务
- 4、面带微笑
- 5、把赞美当成一种习惯
- 6、避免不必要的争论
- 7、留心自己和对方的身体语言

8、求同存异

## **七、有效沟通的策略**

- 1、快速与人建立信赖感的方法
- 2、让他人喜欢自己的方法
- 3、下级与上级的有效沟通
- 4、同事间有效协作的方法

## **第四章：服务流程与规范保障卓越的服务品质——服务实战演练**

### **一、呼叫中心工作流程**

### **二、呼叫中心常见工作问题**

- 1、工作方法问题
- 2、技巧处理问题

### **三、客户投诉分析与处理**

#### **1、客户的不同需求与投诉动机**

#### **2、客户投诉的心理及应对**

- 1) 求补偿心理及应对
- 2) 求尊重心理及应对
- 3) 求宣泄心理及应对
- 4) 求认同心理及应对
- 5) 报复心理
- 6) 求解决问题的心理
- 7) 好表现、获得承认的心理

#### **3、客户投诉处理的经典战术**

- 1) 张弛有度
- 2) 以静制动
- 3) 缓兵之计
- 4) 区别对待

#### **4、客户投诉处理的禁忌**

- 1) 专业能力禁忌
- 2) 语言禁忌
- 3) 心态情绪禁忌

#### **5、有效地利用提问技巧处理电话投诉**

- 1) 提问的好处

2) 提问的技巧

## 6、合理利用团队资源处理现场投诉

1) 团队 VS 团伙

2) 团队协作游戏

**结束：课程回顾与总结**

礼