

《沟通实现三服务，客户满意速提升》

讲师：韩惠娜老师

课程目标：

- ✚ 更新服务新理念，修炼服务好内功；
- ✚ 掌握客户心理，提供精服务的方法；
- ✚ 掌握沟通技巧，学会巧服务的方法；
- ✚ 掌握三服务，提高客户满意新方法；

课程特色：

- ✚ 紧密结合工作实际，结合实际案例进行技巧讲解。
- ✚ 技巧学习以实战练习为主，高效实现培训技能转化

课程对象：

呼叫中心客服人员、投诉专员等

课程时长：

2天

课程大纲：

一、创新服务理念，成人达己乐服务

（一）你的服务心态

- 1、思维改变方向
- 2、看待服务的角度

3、优秀服务专家应具备的条件

4、好奇心战胜一切

5、理解“客户永远是对的”

✓ 企业角度

✓ 客户角度

✓ 影响角度

✓ 情感角度

(二) 客户的服务满意

1、你是哪种类型的客服人员

2、什么是客户满意

3、客户满意中的“真理瞬间”

4、一组数字客户不满意的后果

二、掌握客户心理，对症下药**精**服务

(一) 了解你的客户

1、客户是谁？

2、客户需求是什么？

3、客户有哪些心理和行为特征？

4、四类客户心理分析

5、客户满意与客户忠诚

(二) 客户满意期望值管理

1、期望值理论公式

2、影响客户期望的5大因素分析

3、期望值管理应用三步曲

4、客户期望值的热点问题探讨

三、提升沟通技巧，专业领域巧服务

(一) 高效沟通概述

1、决定业绩的三方面：态度、知识、技巧

2、沟通技巧是成功人士必备的三大基本技能之一

2、高效沟通概述

(二) 认知-沟通的壹贰叁肆

1、沟通的定义

2、沟通的两种形式

3、沟通的三个要素

4、故事分享

5、游戏：你说我画

6、沟通的四条原则

(三) 准备-提升沟通感染力

1、信任是沟通的基础

2、有效沟通的五种态度

3、有效运用肢体语言

4、学员朗诵，了解什么是沟通感染力

5、沟通感染力提升的两个方面

6、提高感染力：声音部分

7、故事及练习

8、提高感染力：措词部分

9、故事及课堂练习

10、电话沟通中的肢体语言

(四) 技巧-沟通中的听说问答

1、善于聆听，明白客户在说什么

➤ 倾听的几种状态-设身处地的聆听

➤ 案例/录音分析

- 高效倾听小技巧

2、高效表达，让客户知道你在说什么

- 表达的原则
- 案例
- 金字塔的表达习惯
- 案例改进（客户电话沟通）
- 不让敏感信息成功沟通绊脚石-正确传递敏感信息
- 故事及练习
- 正面表达，拒绝“但是”
- 情景模拟：“但是”在服务中的负面影响

3、正确提问，确认客户真实想法

- 问题的种类
- 不同类型问题的作用
- 不同类型问题的使用场合
- 提问演练

4、恰当回答，进可攻退可守

- 回答的步骤及方式

- 同理心式的回答，照顾客户情绪
- 5种表达同理心的方式
- 赞美为沟通增色