

课程名称：《客服团队的辅导和激励》

主讲：乐嘉琪老师 6 课时

【课程对象】：客服团队管理人员

【授课方式】：引导、研讨、案例、视频分析、演练或练习

【课程目标】：

- 1、了解新环境下客服行业发展的现状
- 2、了解客服团队管理的难点和痛点
- 2、掌握客服团队的员工辅导技能
- 4、掌握客服团队的员工激励技能

【课程大纲】：

壹、 新环境下的客服团队的成长与变革

1. 客服团队的发展的现状分析
2. 新环境下客服团队的组织架构变化
3. 客服团队管理的痛点和难点
4. 客服团队管理的关键点——辅导与激励

贰、 客服团队的员工辅导技能提升

1. 员工辅导对客服团队发展的意义和目的
2. 真实案例分析：某国有银行客服团队辅导数据的分析报告
3. 辅导的对象和辅导方法的匹配
4. 辅导百宝箱：五件宝的介绍
5. 辅导与激励的核心工具：《感知与偏好》的使用
6. 员工带教的 PESOS 流程
 - 6.1 Prepare 准备的三注意
 - 6.2 Explain 3w1h 原则

- 6.3 Show 示范的三要素
- 6.4 Observe 观察的三方面
- 6.5 Supervise 反馈与督导的三要点
- 7. 员工辅导的应用双面模型：UGROW 和 SARAH 模型
- 8. 情景演练：四个场景的真实案例结合模型的演练
- 9. 员工辅导的心态管理图谱
- 10. 游戏：你是我的眼
- 11. 员工辅导之聆听与沟通的技巧
- 12. 培训活动：四色模型与辅导绩效能的匹配

参、 客服团队的员工激励技能提升

- 1. 激励对客服团队的意义
- 2. 激励的定义与心理原理：8 大心理原理探索激励对人心产生的奥秘
- 3. 需求与方法匹配：基于需求的激励，马斯洛需求理论的实操解析
- 4. 员工激励的实用 20 招（配实际案例分析）
- 5. 员工的激励的 8 大原则
- 6. 某行团队主管的 12 个月团队建设活动的全分享（配实际案例）