

《客户服务技巧（话术）及阳光心态》课程大纲

课程目标

- 认识和理解客户服务的意义，提升优质客服的理念与意识；
- 掌握基本的客户服务流程与技巧，提高实用的解决问题技能；
- 掌握客户服务沟通技巧，学习话术，提升客户满意度；
- 调节客户服务心态，缓解工作压力。

参加对象：一线客户服务人员，技术服务工程师

课时：1天（6小时）

课程人数：20~35人为佳

课程内容

一、建立客户服务意识

- 为什么要有服务意识
- 顾客要什么
 - 优质服务之六度
 - 客服的四个层次
 - 客户需求的四个层面

二、客户服务技巧

【现场演练】

- 服务人员仪表要求
- 观察客户的技巧——投其所好
 - 观察客户的要求
 - 观察顾客的角度
 - 顾客的五种性格分析及应对技巧
- 与客户有效沟通的技巧——与顾客达成协议的金科玉律
 - 尊重顾客的技巧
 - 有效沟通的倾听技巧
 - 倾听的好处
 - 倾听的障碍
 - 倾听的五个层次
 - 有效沟通的提问技巧
 - 七不问
 - 开放式、封闭式及其他形式的问题
 - 四级提问法

■ 准确的表达

- 坚持正面的表达
- 运用对方的语言
- 基于顾客利益的表达
- 坦陈自己的感受
- 怎样对顾客说“不”
- 用“你可以……”代替“不”

- 正面沟通——话术学习和练习

【现场演练】

- 平息客户不满六部曲

三、阳光心态及压力缓解

- 为谁工作？
- 如何培养阳光心态
- 认识压力
- 压力自测
- 减压技巧

【现场演练】