

保险公司客服中心接线员电话沟通技巧与客户异议处理技巧

一、沟通

- 1、什么是沟通
- 2、理想的沟通
- 3、沟通的类别
- 4、沟通上的“黄金律“
- 5、沟通“十点”
- 6、沟通之“门钥匙”
- 7、沟通六个步骤

二、塑造专业的声音

- 1、声音在沟通中的重要性
- 2、“日常说话”与“热线人员声音”的区别
- 3、声音的五要素
- 4、声音气息控制与停顿技巧运用
- 5、保护好自己的嗓子

三、听的技巧

- 1、听--拉近与顾客的关系
 - 1) 听为什么会拉近与顾客的关系？
 - 2) 倾听的三大原则
 - 3) 听的三步曲
 - 4) 听的五个层次
 - 5) 积极聆听的技巧
 - 6) 倾听过程中应该避免使用的言语
 - 7) 听的障碍
- 2、听---如何接听电话
 - 1) 面对面沟通与电话沟通的区别
 - 2) 接电话案例分析
 - 3) 接电话的礼仪
 - 4) 打电话案例分析
 - 5) 打电话的礼仪
 - 6) 检验理解
 - 7) 你会听吗——听力实战演练

四、聪明地提问

- 1、怎么提问
 - 1) 提问的好处
 - 2) 情景分析
 - 3) 灵活运用开放式探问法和封闭式探问法
 - 4) 提问过程中要避免的事情
 - 5) FAB 法
- 2、顾客更在意你怎么说
 - 1) 小场景分析
 - 2) 常用服务用语？
开头语以及问候语？

无法听清时？

沟通内容？

抱怨与投诉？

软硬件故障？

结束语

3) 用户顾客喜欢的方式去说？

说“我会……”以表达服务意愿？

说“我理解……”以体谅对方情绪？

说“您能……吗？”

以缓解紧张程度？

说“您可以……”来代替说“不”？

说明原因以节省时间

五、顾客抱怨处理及情绪调试

1、水能载舟，亦能覆舟—客户流失分析

2、客户流失的原因

3、客户抱怨行为

4、处理抱怨的对企业的意义

5、投诉处理技巧

1) 投诉产生的原因

2) 客户投诉的目的

3) 投诉的好处

4) 客户投诉的四种需求

5) 处理投诉的基本原则

6) 处理升级投诉的技巧

7) 处理疑难投诉的技巧

8) 处理投诉过程中的大忌

9) 处理投诉电话的五个步骤

10) 思考

6、客服代表压力缓解方法与技巧

1) 呼叫中心客服代表最关心什么？

2) 控制情绪的方法

3) 日常解压的方法

7. 快乐工作

1) 快乐工作由你选择

2) 案例分析