

新时代下的客户服务管理之

——打造高品质的客户体验

【课程背景】

在新时代下“用户的消费习惯正在发生翻天覆地的革命性改变，新媒体的超
速全网无缝传播对企业客户服务人员的能力提出新的要求，传统式的的服务已
经满足不了时代的需要，所以客户服务人员的工作面临巨大的变革和挑战，新
时代下的服务是在标准化服务基础上打造赋能型客户体验式服务。赋能型体
验式服务对于服务者的素质与能力都提出了新的要求。

【教学特点】

采取“讲授+共创生成式案例教学+行动计划”模式，将课程内容与实践相结
合，打造学员与老师一体式共创教学模式。

- 1、学员为载体的场域打造
- 2、企业或学员亲身发生案例为演练互动基础
- 3、现场思考并进行现场演练
- 4、现场点评、讲授、知识扩容与延展

5、共创结果为学员新的自新觉察、新认知，新体验、新行动方案、新接续计划。

企业必须拥有准确一致的全渠道信息沟通；客户旅程每个接触点均有发力和作为，快速处理问题的能力。

【课程大纲】

模块一：从客户服务到客户体验的调频

- 1、也许你离客户体验只有一步之遥
- 2、传统式服务与体验式服务的区别
- 3、你的理念创造了你的体验，服务之前这些干货你需要了解

服务三道：眼到、口到、意到

服务三魂：得体、分寸、像回事

服务三宝：标准、专业、灵活

- 4、活动：场域能量管理-发现你自己与客户独有的场域

- 5、场域缔造：调频、链接、关系塑造

- 6、为你自己的服务自化像-戳到你的痛点了没

模块二：客户体验之服务高效沟通

在服务中面对不同的客户经常会遇到情境复杂的沟通，特点是高风险、激烈的情绪和不同观点、3F 沟通简单、易学、有效将复杂沟通简单化、可操作、可落地。

1、3F 沟通模型：Focus 聚焦行为背后的意图、Fact 关注事实行为表现

Feel 体会感受

2、小组翻转对话练习：事实与判断

3、好感受与坏感受的直接表达

4、有效管理你们的情绪，让情绪帮助你创造好的体验

5、视频：如果我们能看到他人的内心世界

6、案例模拟与点评：用现场小组服务案例进行 3F 沟通实战模拟

模块三：客户体验之问题解决

发生突发事件的问题解决之道是服务人员基本能力之一，出现冲突后如何有效化解。办法总比问题多，任何冲突都有完美解决的方案。

1、走出误区：把冲突当作一种机遇、思维与习惯的改变

2、问题的解决模型：

A、厘清真相

B、研判形势 结构类、事物类、人际类

C、有效解决方法

还原真相

解决原则：利益差异大、利益差异小、零和博弈

解决心法：离、谈、判、思、调

解决工具：冲突日记

3、冲突解决之道 CPR 思维法：

1) 第一次谈论 内容 Content (事实)、

2) 第二次重复谈论 模式 Pattern (重复)

3) 第三次谈论 关系 Relationship (影响)

1、行动方案：觉察深陷模式、停止沟通、思考意图、选择共享

4、案例模拟与点评：用现场小组服务案例进行 3F 沟通实战模拟