

《金牌服务从倾听开始》培训课程大纲

讲师：公妍青

课程背景

1. 服务已成为企业塑造持续竞争优势的核心抓手；拥有持续竞争优势的企业的员工也能从战略层面以深邃的客户，需求先见能力而征服客户、傲视群雄；打造一流的客户服务能力已成为企业竞争的新焦点
2. 客服人员是客户最直接的面对者，也是情绪传递的最直接媒介，客服人员服务水平的高低，直接决定了公司在客户心目中的形象。作为客服人员，每天面对或聆听的是不同的人、不同的面孔、不同的声音，消极情绪和不当的沟通方式，势必会影响到与用户的沟通，还有可能让矛盾冲突升级。反之，积极的情绪也会影响工作，极富同理心的倾听与沟通，让原本难以解决的问题迎刃而解
3. 本课程旨在通过大量的实战案例，指导学员提高客户服务的意识、掌握客户服务的基本理念和技巧、方法；使得客服学会如何有效的倾听和反馈，树立良好企业的服务形象和品牌形象，提升企业核心竞争力。

课程收益

1. 了解沟通的基本原理、目的和障碍
2. 提高对倾听的认识，增强倾听能力
3. 善用提问方式，全面了解客户存在的问题或需求
4. 学会一种全新的沟通方式，用极富同理心的倾听与表达与客户沟通，妥善处理客户关系，化解矛盾冲突，提升服务质量

课程对象

客服中心经理、主管，客户服务专员、呼叫中心服务人员、销售部服务人员、接待人员，以

及希望能够通过培训提升个人沟通能力和沟通技巧的人员。

课程时间 1天（6小时）

课程形式 讲授辅导、案例分析、小组讨论、互动游戏、情景演练

课程纲要

第一单元 金牌服务理念

1. 如何才能以客户为中心
 - 1) 客户为中心的理念
 - 2) 以客户为中心的服务策略
2. 超值服务的无穷价值
 - 1) 服务如何创造价值
 - 2) 超值服务案例
 - 3) 脑力激荡：现场建立超值服务项目
3. 飞一般的客户体验
 - 1) 客户体验的认知与重要性
 - 2) 客户体验的五个关键点
 - 3) 如何有效提升客户体验

第二单元 大时代下的沟通

1. 传统沟通方式 VS 新人类沟通模式
 - 1) 传统的沟通方法与原则
 - 2) 新人类沟通模式
 - 3) 沟通的技巧与提升
2. 克服沟通障碍

1) 利用反馈

2) 简化语言

3) 主动倾听

3. 非暴力沟通

1) 非暴力沟通模式

2) 让爱融入生活

3) 用全身心倾听

4) 体会和表达感受

4. 客服人员沟通能力训练

1) 沟通案例分析

2) 现场沟通测试及提升

第三单元 有效的倾听方法与技巧

1. 有效的倾听—迅速与客户拉近关系

2. 倾听的三大原则

3. 倾听的五个层次

4. 倾听的障碍

5. 高效倾听的 10 个技巧

6. 倾听的失误与应对方法

第四单元 换位思考，有效的同理心原则

1. 客户同理心画布

1) 什么是同理心

2) 为什么客户会这样做

- 3) 同理心画布使用方法
2. 情绪的自我管理与控制
 - 1) 愤怒的原因
 - 2) 情绪自我管理的方法
 - 3) 客服人员情绪转化技巧
 - 4) 塑造阳光心态
3. 客服人员情商提升训练
 - 1) 什么是情商
 - 2) 情商的重要性
 - 3) 如何提升情商
 - 4) 情商在服务中的运用

第五单元 情景式模拟演练

1. 参训人员分组及团队建立
2. 领取任务卡，小组讨论
3. 现场客户服务情景模拟演练
4. 讲师点评及分析
5. 总结归纳经验及方法