

《服务意识与电话服务技巧训练》

【课程收益】

- 1、让客服人员意识到服务的重要性，使得从心里真正重视客户、关注客户、为客户提供满意到满溢的服务。
- 2、掌握客户服务的规范化语言，高意识服务的沟通方式方法与人性化技巧，满足客户日益提高的客户服务需求。
- 3、掌握与客户建立友好合作关系的技巧，不断提高员工自身素质，实现高质量的服务。
- 4、掌握处理客户投诉的窍门，从容应对客户投诉，从而提高管理者的服务团队投诉管理的能力，实现团队服务素质的整体飞跃。

【课程时间】 2 天

【主讲老师】 胡爽姿

【课程大纲】

模块一：客服人员的服务意识建立

一、服务就是营销

1. 积极服务对客户、对自己、对公司有什么价值
2. 优劣质服务的问题分析
 - 我们给客户做了哪些服务？
 - 我们的客户需要怎样的服务？
3. 同质化时代客户保持率下降的原因分析
4. 同质化时代你如何胜出——如何提供更佳的服务

二、服务需要从心开始

1. 现代服务环境下的服务特征

- 服务意识提升能力模型
- 优质客户服务的五要素
- 良好服务意识和表现
- 服务中的角色定位—你在为谁服务？
- 以工作为傲，然后收起你的傲气—把自己训练成为优秀的客服人员

2. 体验经济时代的服务心理学

- 如何建立良好的第一印象？
- 与客户建立信任赢得好感的五大方法
- 练习三大有用的服务习惯
- 六大关键时刻助你与客户建立坚固的情感工程

学习活动：回顾日常服务流程，找到关键时刻，并进行练习。

模块二：客服人员的服务礼仪及行为规范建立

一、接听电话礼仪

1. 外呼电话礼仪
2. 后续跟进电话礼仪
3. 电话礼仪禁忌

二、客服人员的服务技能建立

1. 沟通技巧之亲和
2. 何谓亲和
3. 电话里如何表现出你的亲和

4. 电话中如何修炼你的亲和

- 声调上
- 语速上
- 笑声上
- 音量上
- 语气上

录音分析：哪个话务员更亲和？

训练：女士如何训练温柔富有吸引力的声音

模块三：客服人员电话服务沟通技巧训练

技巧一、电话服务沟通技巧---提问

1. 两种提问方式
2. 提问必须把握的规则
3. 6 大类问题
4. 深入性问题——逐步获得细节
5. 探寻性问题——了解客户基础信息
6. 封闭式问题——锁定客户谈话的重点
7. 征询性问题——沟通初步解决方案
8. 超越性问题——超出客户的满意
9. 开放式问题——引导客户讲述事实

案例：电访客户满意度

技巧二、电话服务技巧--倾听

1. 倾听的含义
2. 倾听的干扰因素
3. 倾听小游戏
4. 倾听的三个阶段
 - 听表层意思
 - 听话听弦外之音
 - 听话听门道
5. 倾听的四个小帮手
 - 回应
 - 确认
 - 澄清
 - 记录

演练：一个老客户打电话骂，说你们公司都是骗子害他亏了那么多钱，试着用倾听的技巧缓解客户的情绪

技巧三、电话服务技巧---引导

1. 引导的第一层含义——自然过渡
2. 引导的第二层含义——趋利避害
3. 引导技巧运用技巧

技巧四、电话服务技巧---同理心

1. 何谓同理心
2. 同理心的无穷功效
3. 如何恰当表达同理心

4. 体现同理心的常见话术

练习：我要投诉你们公司（利用同理化解客户的怒气）

5. 给自己一点同理心

案例分享：我们与客户是平等关系

案例分享：客户谩骂时，如何移情自己

6. 五大错误的同理心表达

技巧五、电话服务技巧---赞美

1. 中国人为什么不擅长赞美

2. 赞美的基本“法”

3. 赞美的要点

4. 赞美的常用方式

- 直接赞美式
- 比较赞美式
- 感觉赞美式
- 他人赞美

练习：如何赞美客户的笑声

- 赞美词汇的汇总

模块四：客服人员的投诉与异议处理能力建立

一、正确的认识投诉

1. 抱怨≠投诉

2. 何谓抱怨？

3. 何谓投诉？
4. 投诉是怎样发生的
5. 本行业投诉发生的原因探究
6. 面对投诉客服代表如何转换角色
7. 如何避免激化投诉

二、正确应对处理客户抱怨与投诉

1、让客户快速恢复好心情的 CLEAR 法则

C-控制你的情绪(Control)

L-倾听顾客诉说(Listen)

E-建立与顾客共鸣的局面(Establish)

A-对顾客的情形表示歉意(Apologize)

R-提出应急和预见性的方案(Resolve)

2、准确判断投诉的四类人群性格特点

- 知己知彼---性格测试
- 冲动易怒型
- 权威严厉型
- 严谨博学型
- 随和宽容型

案例分析