

# 《电话客服服务意识与电话沟通技巧》

【课程对象】电话客户服务人员

【培训时间】2天（6小时/天）

【培训讲师】李培英

## 【培训大纲】

### 一、建立服务意识

- 服务的两种特性  
个人特性与程序特性
- 服务的四种类型  
漠不关心型  
按部就班型  
热情友好型  
优质服务型
- 客户要的是什么？除了正常的业务流程，他更在乎态度！
- 银行柜员与ATM机的区别是什么？
- 移动的投诉
- 服务就是你的品德，你不只是在为客户服务，也是在为自己服务！
- 做好服务的关键：  
控制自己的情绪  
像自己开店一样对待我们的客户  
不让自己做机器人

## 二、服务意识训练

- 服务的基本要求
- 流程与规范的重要意义所在
- 电话服务沟通的关键时刻

主动迎候客户

主动了解客户需求

积极响应客户需求

主动处理客户异议

主动告别客户

## 三、沟通技巧训练

- 影响沟通效果的因素
- 沟通六件宝：微笑、赞美、聆听、提问、关心、“三明治”
- 深入对方情境

行为冰山模型

钓鱼理论

对方最关心的是什么（聆听与观察）

如何站在对方立场进行沟通

进入对方心理舒适区

- 高效引导技巧

开放式提问、封闭式提问

经典高效引导技巧

- 三明治法则

第1层-积极情感层面(好)：理解、肯定、鼓励、赞美、关心

第2层-核心问题层面(坏)：询问、建议、忠告、要求、引导

第3层-积极情感层面(好)：鼓励、肯定、赞美、希望、关怀

#### 四、客户投诉处理

现场互动：如果你是现场经理

- 要正确看待投诉

- 了解客户投诉的心路历程

- 产生不满、抱怨、投诉的三大原因

主体：顾客自己的原因

客体：顾客对服务人员的服务态度及技巧不满

媒介：对产品和服务项目本身的不满

- 客户抱怨投诉的三种心理分析

求发泄的心理

求尊重的心理

求补偿的心理

- 正确处理投诉的沟通技巧

处理时的沟通语言

处理的方式及技巧

处理时态度、情绪、信心

- 客户抱怨投诉处理的六步骤：

耐心倾听

表示同情理解或真情致歉

分析原因

提出公平化解方案

获得认同立即执行

跟进实施

- 巧妙降低客户期望值技巧

巧妙诉苦法

表示理解法

巧妙请教法

同一战线法

- 当我们无法满足客户的时候……

替代方案

巧妙示弱

巧妙转移!

- 快速处理客户抱怨投诉策略

快速掌握对方核心需求技巧

快速呈现解决方案

快速解决问题技巧