

《金牌客服——优质服务意识与服务技能提升》

【课程收益】

- 学员会有意识的关注客户，注意到客户的感受；
- 学员会在恰当的时机引导和满足客户的需求；
- 学员会在服务中体会成就感，提高职业忠诚度；
业务人员获得业绩指标的提升和客户满意度的提高。

【学员对象】

所有行业的客户人员、销售代表、窗口行业从业者

【授课天数】

2天（6小时/天 可根据实际情况进行调整）

【课程大纲】

课程大纲

第一部分：服务与服务意识

一、到底什么是服务

1.服务的真谛

- (1) 服务的一大中心
- (2) 服务的两个基本点
- (3) 服务的标准谁来定

2.企业做好服务的重要性

- (1) 企业与客户的关系
- (2) 客服人员是客户眼中的企业
- (3) 客户的成功就是企业的成功
- (4) 客服人员的自我成长

3.优质服务的五字箴言

多、快（主动）、好、省、新

二、自觉主动的服务意识

1. 客服人员的“角色认知”
 - (1) 客服不是低人一等
 - (2) 客服的本质是让客户满意
 - (3) 企业形象的代言人与客情关系润滑剂
 - (4) 咨询师和指导者
 - (5) 客户的“心理医生”
 - (6) 给客户带来光明和希望的天使
2. 服务是将心比心的工作
3. 服务的意识来自于责任意识与助人意识
4. 客户满意来自于理解对方

三、服务无小事

1. 细节决定成败
2. 莫以善小而不为
3. 做你应该做的事情
4. 从小处拉近与客户的距离
5. 多为客户做一些“小事”

第二部分：客户服务沟通

1. 到底什么是沟通
2. 人际沟通的误区
3. 客户服务沟通技巧
 - (1) 营造你的沟通“气场”
 - (2) “三心沟通”——优秀的沟通能力来自于关注与理解
 - (3) 不同性格对象的沟通方法
 - (4) 积极提供建议而不是简单拒绝
 - (5) 善于迎合客户的状态
 - (6) 赞美与认同
 - (7) 引导与影响——从沟通的角度学 SPIN

(8) 转换顾客的思维

第三部分：客户投诉处理

1.客户投诉心理分析

- (1) 求尊重心理
- (2) 求发泄心理
- (3) 求补偿心理

2.工作职责的把握与投诉处理的原则

- (1) 投诉处理的重要性
- (2) 客户投诉 = 机会
- (3) 为公司带来常客，改善品质的机会
- (4) 提高受理投诉人的应变能力
- (5) 欢迎与感谢的态度，不要害怕或逃避客户投诉
- (6) 以“客户为中心”，站在客户的立场思考和表述，决不争辩

第四部分：客服人员压力与情绪管理

1. 如何正确看待压力
2. 压力的来源
3. 如何缓解压力
4. 冲动是魔鬼
5. 如何调整自己的情绪
6. 如何保持一天好心情