

## 零冲突的客户服务沟通心理训练营

**培训人群：**客户服务人员

**培训时间：**1天

**培训形式：**分组式

**培训方法：**讲师讲述、案例分析、电影片断赏析、游戏体验、心理剧、催眠、角色扮演、分组讨论、互动答疑、模拟演练等方式

**理论基础：**沟通心理学、认知行为心理学、客体关系心理学、人本心理学、精神分析等

沟通内容与沟通氛围共同影响着沟通效果，在客户服务沟通中，沟通氛围往往更加重要。基于习惯，客服人员在沟通中常常只关注于客户在说什么，我要说什么，却忽略了沟通氛围的觉察与干预。

此课程关注于沟通内容与沟通氛围两个能力的共同提升：

- 1、通过管理情绪、让沟通更润滑；
- 2、运用综合反馈技术，让客户感受到被关注被倾听被理解，并厘清客户的需要与请求；
- 3、运用综合表达技术，赢得客户的理解，并真诚表达我们的需要与请求；
- 4、运用安全维护技术，随时调整，化解客户情绪，维护良好的沟通氛围；
- 5、运用共识与解决技术，寻求共识，探索解决之道；
- 6、打造客服人员内心的和谐，以内心和谐，创建与客户的沟通和谐。

**培训特点：**

- 1、**产出：**由学员分组讨论并提供结合工作的客户服务沟通案例，分组讨论、角色扮演与点评，如果有五个组的话，即有5个课程产出；
- 2、**落地：**配合有落地的、操作性极强的工具与模型；
- 3、**实操：**每个沟通模型讲解后，即开展分组讨论与练习；
- 4、**落实：**培训后行动学习作业，落实学习成果。

**课程大纲：**

### 第一单元：管理情绪、润滑服务沟通

#### 壹、 解读情绪、科学应对

- 1、情绪的四个内涵
- 2、面对情绪的正确心态

#### 贰、 调节情绪、润滑服务沟通

- 1、情绪宣泄的安全方式
- 2、情绪表达的核心途径
- 3、情绪的建设性表达

目的：掌握消除与淡化情绪的技巧，当情绪出现时，能够从容应对，当下有效调整，让自己成为情绪的主人。让积极的情绪润滑服务沟通，防止负面情绪对服务沟通的伤害。

### 第二单元：零冲突的客户服务沟通模型

#### 一、 四步综合反馈----表达对客户的理解并厘清其需要与请求

- 1、反馈客户的观察/事由
- 2、觉察与反馈客户的情绪/感受
- 3、反馈并厘清客户的需要
- 4、反馈并厘清客户的请求
- 5、分组讨论：
  - 1) 每组讨论决定一个工作中的客户服务沟通案例
  - 2) 结合案例，讨论分享四步综合反馈

## 二、五步综合表达----真诚表达自己并赢得客户理解

- 1、表达自己的观察/事由
- 2、表达自己的感受
- 3、表达自己的需要
- 4、表达自己的请求
- 5、请求反馈
- 6、分组讨论：结合案例，讨论分享五步综合表达

## 三、维护安全沟通氛围的四步法

- 1、道歉
- 2、创建/提醒沟通的共同目的
- 3、对比说明
- 4、调整客户的内心形象
- 5、分组讨论：结合案例，讨论分享安全维护四步法

## 四、运用归类法寻求共识与解决

### 伍、角色扮演

- 1、结合案例，运用四步模型，组内角色扮演与讨论
  - 2、结合案例，运用四步模型，上台角色扮演与点评
- 目的：运用零冲突的客户服务沟通模型，让客户感受到被关注被倾听被理解，并厘清客户的需要与请求；真诚表达我们的需要与请求，以赢得客户的理解；随时化解客户情绪，维护良好的沟通氛围；并能寻求共识，探索解决之道。

## 第三单元：以内在和谐，创建与客户的沟通和谐

- 1、爱的关系方程式
- 2、爱的内涵：悦纳
- 3、内心和谐决定沟通和谐
- 4、内外和谐的修炼方向
- 5、催眠体验：与自己和解
- 6、心理剧：爱的流动

目的：作为客服人员，先做自我修炼与成长，与自己和解，最终以内心和谐带动沟通的和谐。