



Complaints

心动力：心理学在客户服务中的应用

“作为服务人员，需要研究客户的心理，满足客户的心理需求，提供具有针对性的服务，减少投诉，更要管理好自己的心情，处理好自己的烦恼，才能提升服务水平。”

管理心理学胡鹏飞2023年课程

【课程背景】

随着现代科技水平高速发展，人们内心的需求也日益增加。银行业在社会金融行业中占有绝对的地位，依靠高效、高水平的服务使广大消费者得到满足。作为银行业人员需要研究客户的心理，满足客户的心理需求，提供具有针对性的服务，更要管理好自己的心情，处理好自己的烦恼，才能提升整个银行服务水平。

本课程通过学习行为心理学的一些内容，并加以练习，更好的了解人的外在表现所揭示的内在动机和信念，让我们的工作更到位。一方面是了解我们自身的行为动机，每个人都有不一样的关注点，另一方面了解对方的内在需求，做到有的放矢。

【课程特色】

以往的培训，更多的都是关注客户的心理，满足客户的要求，但很少关注我们自己员工的心理，本课程将从心理的角度，先让员工与自我和解，最终达到与他人和谐，只有满意的员工，才有优质的服务。

【课程收获】

- ▾ 管理好自己的情绪，提升情商，加深与客户交流
- ▾ 理解正常的防御机制以及背后的真正心理动机
- ▾ 运用心理咨询的核心技能提升表达与倾听的能力
- ▾ 运用肢体语言加深与客户的人际关系，处理好冲突

【课程相关】

教学形式：课前材料阅读+理论知识讲解+情境案例分享+互动研讨+工具练习

课程对象：运营主管、大堂主管、会计主管、柜员、大堂经理等

课程时间：2天

【课程大纲】

第一部分：动机心理——了解服务的真谛

优质的服务，不在乎你做了什么，而在乎客户认为你做了什么？了解客户的行为，了解行为背后的动机，真正满足客户的需求，才是我们服务的本质。

- ◇ 人类三大最基本的动机
- ◇ 服务的最低需求——解决问题
- ◇ 服务的最高需求——美的欣赏
- ◇ 马斯洛需求与服务水平
- ◇ 不同年龄对服务的需求差异（老年，中年，青年）
- ◇ 利用个人影响力提升服务价值

案例讨论：不同情境下对服务的需求？

案例讨论：服务标准化与人性化的区别？

案例讨论：从人性角度看最差的服务与最优的服务

第二部分：情绪心理——处理事情先处理心情

处理事情之前必先处理心情，因为情绪总是控制我们的大脑，在积极的情绪下，客户可能是天使；但在消极的情绪下，也可能是混蛋，积极情绪才能让客户如沐春风。

1、了解情绪

- ◇ 情绪的三种成份
- ◇ 情绪的分类
- ◇ 如何面对负面情绪
- ◇ 负面情绪的价值
- ◇ 负面情绪三部曲：愤怒、焦虑、悲伤
- ◇ 情绪的表达

情景演练：你的负面情绪来源于哪里

情景演练：如何缓解大堂排队顾客的愤怒

案例讨论：客户生气时为什么喜欢大吼大叫

案例讨论：上了一天班，非常烦，回家如何表达负面情绪

案例讨论：客户的愤怒背后真正原因是什么？

2、情绪与生理唤醒

- ◇ 交感神经系统

-
- ◇ 副交感神经系统
 - ◇ 化学物质如何影响情绪

情景演练：如何在工作场所保持精神的状态？

案例讨论：气冲冲投诉的客户如何处理？

案例讨论：工作压力大时如何释放压力

3、情绪与行为表达

- ◇ 你的行为决定你的态度
- ◇ “相由心生”有科学依据吗
- ◇ 写日志
- ◇ 呼吸与放松

案例：如何利用身体改变自信？

案例：晨会如何开才有效？

情景：微笑与情绪之间的关系？

4、情绪与主观认知

- ◇ ABC 模型
- ◇ 识别错误的想法
- ◇ 对 B 如何进行辩驳
- ◇ 对错程度

案例讨论：如何运用 ABC 改变对客户的态度

情景演练：理性情绪疗法处理负面情绪

情景演练：如何应对同事的坏脾气

第三部分：沟通心理——有礼有节处理客户异议

有一天客户急匆匆跑来跟你说有一件事要求你办，而你明知道根据公司制度这件事你是办不了的，你怎么办。为什么？

1、理性的表达

- ◇ 讲述
- ◇ 表达
- ◇ 讨论
- ◇ 解释

工具练习：快速表达观点

2、打开沟通之窗建立信任

- ◇ 扩大公开区

◇ 展示隐私区

◇ 反馈盲区

◇ 激励潜能区

情景案例：你与客户为什么认识不一致

情景演练：客户的要求我们明白吗？

3、交流重情感

◇ 表达关怀

◇ 注重沟通氛围

情景案例：如何处理危机事件

视频案例：客户的投诉原因在哪里

4、基于需求的表达

◇ 观察

◇ 感受

◇ 需要

◇ 请求

小研究：两组看不清投影的哪组更满意

现场模拟：3F 倾听演练

视频：女士的需求点在哪里

5、沟通过程心理

◇ 互惠

◇ 投入

◇ 说服

◇ 群体影响

◇ 权威的塑造

案例讨论：如何利用锚定技术向客户营销产品

情景演练：如何利用互惠建立与客户的关系

工具演练：如何利用 BYRF 工具