



金牌客户服务真经

辛伟征



课程背景

课程背景

客户服务，是企业与客户之间沟通的桥梁和窗户，企业服务好不好，客户很大程度上是通过客户服务来感知的。因此，做好客户服务工作，对于企业长期、高效、可持续发展至关重要。

本课程从客户服务认知出发，重点讲授客户服务基本礼仪、客户服务话术技巧，同时讲授要成为金牌客服还需要在哪些方面精进，课程完整，针对性强，可以帮助企业打造一支有素质、善服务的客服队伍！



课程内容一览

1. □客户服务认知

- 1.1. 对企业的三大意义
- 1.2. 对个人的三大价值
- 1.3. 客服人员五大心态

2. 客户服务基本礼仪

- 2.1. 顾客三大心理需求
- 2.2. 职业化仪容仪表
 - 2.2.1. 仪容
 - 2.2.2. 表情
 - 2.2.3. 手势
 - 2.2.4. 站姿
 - 2.2.5. 坐姿
 - 2.2.6. 走姿

2.2.7. 职业装

2.3. 3秒黄金第一印象引导关注法

3. 客户服务话术技巧

3.1. 一般服务

3.1.1. 开口是金打招呼

3.1.2. 用心聆听解需求

3.1.3. 快速办理安抚等

3.1.4. 礼貌送行再光临

3.2. 投诉处理

3.2.1. 接

3.2.2. 卸

3.2.3. 打

4. 金牌客服工作精进

4.1. 客户服务营销

4.1.1. 识别推销机会点

4.1.2. 切中需求推什么

4.1.3. 客货两通倍成交

4.2. 成为金牌客服

4.2.1. 三分钟

4.2.2. 三个本

4.2.3. 三个心