

互联你我的温馨线上客户服务

课程背景：

随着互联网营销和服务的指数化升级，不仅员工的线下客户服务需要不断地提升，在线的视频客服的服务要求也在飞速地提高，在线网络服务不仅反映出传统业务的需求，更直接反映出银行是否拥有更先进的互联网经营思维和服务理念。因此，在线互联网服务人员必须通过他们的服务意识、言行举止，以良好的职业化专业素养及精神面貌，耐心、爱心、细心，给顾客提供满意的优质服务，是迎接未来的必修课。

企业在新世代中，只有顺应趋势，同频客户，赋能人才的核心所在，把文化精神理念与顾客服务礼仪、产品营销服务落实到便捷的网络服务工作中，把便捷专业服务给予顾客，才能进一步提升企业的公众形象，更对提高企业的社会效益、品牌效应和经济效益，都有着极为重大的意义。

课程收益：

- ★ 懂得塑造银行网络服务形象，塑造提升品牌、职业相符的专业形象；
- ★ 提高服务人员在线服务技能，坚定以客户为中心的便捷网络服务理念；
- ★ 深入理解服务礼仪重要性并有效梳理服务工作流程及注意事项；
- ★ 掌握服务网络顾客的礼仪细节，减少隔阂与距离感，从细微之处体现尊重与真诚；
- ★ 塑造服务阳光心态，转化客服工作中的负面情绪。

课程时间：1天，6小时/天

授课对象：工作人员

授课方式：理论讲解+案例分析+故事分享+角色扮演+情景模拟+实操演练+诊断点评

课程大纲

第一讲：互联网在线客户服务的特点

- 壹、 顺应时代的必然选择
- 贰、 体现品牌的技术硬功底和服务软实力
- 参、 客户需求是我们发展的原动力
 1. 速度
 2. 态度
 3. 亲和度
 4. 满意度

四、What—何为CS（“顾客满意”）服务理念？

1. CS服务理念解析
 - 1) 从客户服务到客户感动
 - 2) CS服务金字塔
2. 服务礼仪的应用目的
3. 以顾客为中心的服务文化
 - 1) 角色转换与换位思考
 - 2) 高品质网络服务与服务创新思维
 - 3) 客户需求是我们发展的原动力
 - 4) 客户如何才满意——服务对象的共性与个性

第二讲：在线视频工作人员的仪容颜值塑造

一、讲服务就是讲心理学

1. 首因效应——瞬间把握上镜印象！
讨论：做出你的选择，Who & Why?
2. 近因效应——尊重客户服务历史
3. 晕轮效应——你和企业的相互成就

二、职场服饰款式与色彩搭配

1. 职业美感度
2. 场景美建设
3. 职业匹配度

三、职业形象塑造之发型规范

1. 发型要求——简单整洁大方
2. 优质形象赏析分享

四、职业形象塑造之妆容礼仪

1. 化妆的意义与力量
 - 1) before & after 妆前妆后对比
 - 2) 基础护肤步骤与常识
2. 直播镜头前的形象美化工程
讨论：哪些坑不能跳？——找茬时间

第三讲：在线视频工作人员的仪态颜值塑造

一、微笑——最美的天赐正能量

1. 我们为什么微笑？
欣赏：微笑与不笑的天壤之别
2. 让微笑成为职业习惯
讨论：拉近距离必备法宝——微笑的神奇魅力
3. 真诚迷人的笑容怎样炼成？
演练：微笑与好感表情训练

二、目光接触的神奇力量

1. 目光接触镜头感
2. 镜头前目光注视角度与注视时间

三、端庄高雅的坐姿

演练：自然亲和坐姿练习

四、镜头前的手势礼仪

1. 常用手势规范
 - 1) 标准手势
 - 2) 手势频率与幅度

第四讲：在线视频客服的沟通礼仪

一、在线视频服务 5 大职责

- 1) 语言上无障碍沟通
- 2) 专业上了如指掌
- 3) 知识上丰富储备
- 4) 记录上高效细致
- 5) 态度上富于责任

二、在线服务注意事项

- 1) 开场白
- 2) 称呼与回应
- 3) 有始有终的温馨结束语
- 4) 网络用语的按需使用

三、声音形象练习

- 1) 流畅的标准普通话
- 2) 语速适中、语调呈升调
- 3) 声音与表情、姿势的关系

第五讲：在线客服服务人员的情绪管理

- 一、 你的烦恼与压力
- 二、 阳光心态哪里来
- 三、 做自己的情绪舵手
- 四、 用平常心面对顾客
- 五、 感恩一切人事物
- 六、 学会保持永远乐观！

课程收尾

1. 思维导图回顾课程
2. 分享与结语