

# 赢在服务——客户电话服务技能提升

主讲：金玉成

**课时安排：**2天，6小时/天

**课程受众：**

**课程收益：**

- 1、认识优质服务的重要性和好处，并掌握专业的优质服务技巧
- 2、了解客户的需求及突发状况的类别，防患于未然
- 3、掌握有效处理客户不满和异议的方法
- 4、电话服务中我们应该注意的事项
- 5、通过优质电话服务创造更高业绩

**授课方式：**

包括但不限于：理论讲授、案例分析、视频感悟、互动提问、小组研讨、现场模拟、工具分享、启发教学、行动学习、教练辅导

**课程大纲：**

导言：关于学习的效率及学习方法分析

头脑风暴：您碰到哪些关于客户服务的难题？每人提出自己工作中难题，老师将这些难题作为案例在整个课程中地穿插、分析、演练，解决学员实际难题。

## 第一讲、现代服务新理念

(案例分析、短片观看、示范指导、模拟演练、头脑风暴)

### 一、为什么要让客户满意

- 1、我们的工资由谁付？
- 2、什么是企业生存的根本？

3、证券行业市场现状分析；

4、在产品同质化的今天，我们靠什么赢得市场？获取利润？

5、客户满意好处与客户不满意的后果分析

## 二、影响证券行业服务效果的三大因素

## 三、客户满意度 VS 忠诚度

## 四、由客户满意到客户忠诚的服务策略

1、主动服务

2、创造惊喜

3、增进互动

4、超值享受

5、细节到位

6、量身打造

7、关怀体贴

8、客服工具

案例分析：关于客户流失原因的调查报告

奔驰汽车的及时服务

移动公司的附加值服务

## 第二讲、客户服务心法

一、“我说你画”（游戏）

二、别对自己说不可能

三、态度 VS 能力

四、感恩

## 五、优质服务也要靠团队

案例分析及短片观看：别对自己说不可能

## 第三讲、电话沟通礼仪规范

- 一、打电话的礼仪
- 二、接电话的礼仪
- 三、电话沟通的注意事项及处理技巧
- 四、电话沟通的基本话术

## 第四讲、电话沟通技巧

### 一、沟通技巧训练

- 1、沟通的两种模式
- 2、影响沟通效果的三大因素
- 3、沟通三角形
- 4、沟通八宝：微笑、赞美、聆听、提问、关心、感恩、共情、“三明治”
- 5、深入对方情境
  - A、对方最关心的是什么
  - B、如何站在对方立场进行沟通
  - C、行为冰山模型
  - D、钓鱼理论
  - E、说到对方心坎里

### 二、客户性格分析

- 1、四种性格的特点描述（力量型、活泼型、完美型、和平型）
- 2、四种性格的录像片断

3、针对四种客户性格的沟通技巧

4、自我测试：自己属于什么性格？

### 三、客户深层需求分析

1、马斯洛需求层次论

2、需要 VS 需求

3、冰山模型、

4、钓鱼理论

### 四、高效沟通四要诀

1、多向性

2、标准化

3、多样性

4、短平快

### 五、高效沟通六步曲

1、营造氛围

2、理解共赢

3、分析问题

4、提出方案

5、认同执行

6、检查反馈

### 六、高效引导技巧

1、开放式 VS 封闭式

2、SPIN 提问技巧

### 3、经典高效引导技巧

## 第五讲、客户抱怨处理技巧

### 一、如何看待客户抱怨？

1、看清自己

2、进步动力

### 二、处理客户抱怨的宗旨：客户满意最大 VS 公司损失最小

### 三、转怒为喜——客户不满抱怨处理技巧

1、产生不满、抱怨、投诉的三大原因

A、对产品和服务项目本身的不满

B、客户对服务人员的服务态度及技巧不满

C、客户自己的原因

2、顾客不满抱怨的心理分析

A、精神满足

B、物质满足

3、影响处理客户不满、抱怨效果的三大因素

A、处理时的沟通语言

B、处理时的方式及技巧

C、处理时的态度、情绪

4、超越客户满意的三大策略

A、提高服务品质

B、巧妙地降低客户期望值

C、精神情感层面满足

## 5、客户抱怨处理管理

- A、三换原则
- B、“同一口径”法则
- C、“24小时”法则

## 6、处理投诉的要诀：先处理感情、再处理事情

## 7、10种常见错误处理顾客抱怨的方式

- A、只有道歉没有进一步行动
- B、把错误归咎到顾客身上
- C、承诺没有兑现
- D、完全没反应
- E、粗鲁无礼
- F、逃避个人责任
- G、非语言排斥
- H、质问顾客
- I、语言地雷
- J、忽视客户的情感需求

## 8、顾客抱怨处理的六步骤

- A、耐心倾听
- B、表示同情理解或真情致歉
- C、分析原因
- D、提出公平化解方案
- E、获得认同立即执行

F、跟进实施

9、客户抱怨处理的“三明治”技巧

10、降低客户期望值的技巧

A、巧妙诉苦法

B、表示理解法

C、真诚请教法

D、同一战线法

11、当我们无法满足客户时……

A、替代方案

B、巧妙示弱

C、巧妙转移

12、快速处理客户抱怨策略

A、快速掌握对方核心需求技巧

B、快速呈现解决方案

C、快速解决问题技巧

**第六讲、课程回顾与互动交流**