

《客户服务技巧及话术训练》课程大纲

课程目标

- 认识和理解客户服务的意义，提升优质客服的理念与意识；
- 掌握基本的客户服务流程与技巧，提高实用的解决问题技能；
- 掌握客户服务沟通技巧，学习话术，提升客户满意度。

参加对象：一线客户服务人员，技术服务工程师

课时：1天（7小时）

课程人数：20~35人为佳

课程内容

一、建立客户服务意识

- 客户服务的价值——为企业创造并留住客户
- 各行业竞争发展路径：扶持->圈地->产品->品牌形象->服务能力
- 商业竞争的本质：客户会用脚投票，选择更好的服务商
- 客户流失的原因：
 - ◇ 因为价格、地点、喜好改变、对产品不满？还是因为什么？
 - ◇ ——为什么要有服务意识
- 不好的客户会给企业带来的影响
- 优质客户服务之六度
 - ◇ 服务态度
 - ◇ 需求理解度
 - ◇ 服务速度
 - ◇ 风险预见度
 - ◇ 分寸把握度
 - ◇ 品质衡量度
- 客服的四个层次
 - ◇ 良好的客服意识
 - ◇ 提供客服的心态
 - ◇ 进行客户服务的技巧
 - ◇ 企业客服体系的支撑
- 客户需求的四个层面
 - ◇ 客户的基本需求
 - ◇ 客户的期望
 - ◇ 客户的渴望

- ◇ 客户的意料之外
- ◇ ——什么是服务？服务要满足到哪层？

二、客户服务技巧

- 服务人员仪表要求
- 观察客户的技巧——投其所好
 - 观察客户的要求
 - 观察顾客的角度
 - 顾客的五种性格分析及应对技巧 【相应话术训练】
- 与客户有效沟通的技巧——与顾客达成协议的金科玉律
 - 尊重顾客的技巧
 - 有效沟通的倾听技巧
 - 倾听的好处
 - 倾听的障碍
 - 倾听的五个层次 【相应话术训练】
 - 有效沟通的提问技巧
 - 七不问
 - 开放式、封闭式及其他形式的问题
 - 四级提问法 【相应话术训练】
 - 准确的表达
 - 坚持正面的表达——正面沟通 【相应话术训练】
 - 运用对方的语言
 - 基于顾客利益的表达
 - 坦陈自己的感受 【相应话术训练】
 - 怎样对顾客说“不”
 - 用“你可以……”代替“不”
- 平息客户不满
 - 投诉处理六步法
 - 投诉中的禁忌话语 【相应话术训练】

三、客服人员的阳光心态

- 如何培养阳光心态
- 减压技巧