

《让服务创造价值——客户服务技能提升》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
- 提升客户满意度，进而帮助提高销售业绩
- 掌握有效的与客户进行电话沟通的礼仪与技巧
- 掌握客户服务沟通技巧与处理客户投诉技巧
- 调节客户服务心态，缓解工作压力

参加对象：一线客户服务人员

课时：2天

课程人数：20~35人

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

1) 服务人员仪表要求

- 2) 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
- 3) 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
 - 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
 - 准确的表达
 - 坚持正面的表达
 - 运用对方的语言
 - 基于顾客利益的表达
 - 坦陈自己的感受
 - 怎样对顾客说“不”
 - 用“你可以……”代替“不”
- 4) 客户服务“正向沟通话术”训练
 - 服务用语与日常用语的对比
 - 正向沟通话术训练

三、接听与拨打电话的礼仪

- 声音和语气
- 礼貌的称呼
- 接听电话的礼仪
- 拨打电话五原则
- 灵活处理不同的情况
- 讲求挂断电话的礼仪

四、投诉处理及平息顾客不满——留住客户，创造价值

- 顾客为什么投诉、为什么不满
- 为什么要平息顾客的不满、处理客户的投诉
 - 顾客的不满和投诉会传染
 - 投诉和不满的顾客是朋友不是敌人
 - 培养顾客忠诚的良机
- 如何平息顾客的投诉和不满——话术分解
 - 听的原则和技巧
 - 让顾客发泄同时认真倾听——排解愤怒
 - 充分道歉——控制事态稳定
 - 收集信息——了解问题所在
 - 再次征求顾客意见——提出解决方案
 - 跟踪服务——留住顾客

五、建立积极心态及压力的自我管理

- 为谁工作？
- 如何培养积极心态
- 何为压力及压力的来源
- 压力自测
- 如何减压