

# 《客户服务意识、沟通技巧及阳光心态》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；
- 学习基本的客户服务流程与技巧，提高解决问题的能力；
- 掌握客户服务沟通技巧，提升客户满意度；
- 调节情绪，缓解工作压力，建立阳光心态。

**参加对象：**一线客户服务人员，技术服务工程师，对内对外服务的职场人士

**课时：**1天（6小时）

**课程人数：**35人左右为佳

## 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？
- 对内部客户进行良好服务的重要性
  - ◇ 谁是我们的内部客户？
  - ◇ 内部客户服务的能力反映出企业的战斗力
- 对外部客户进行良好服务的重要性

## 二、客户服务技巧

【现场演练】

- 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
- 倾听客户的技巧
  - 倾听的好处及障碍
  - 倾听的五个层次
- 有效提问的技巧
  - 开放式、封闭式及其他形式的问题
  - 四级提问法
- 准确表达的技巧
  - 运用对方的语言
  - 基于顾客利益的表达
  - 用“你可以……”代替“不”
- 正面沟通——话术学习和练习
- 平息客户不满六部曲

【现场演练】

## 三、职场沟通技巧

- 何谓有效的沟通：目的、信息与情感、达成共同协议
- 有效人际沟通的三要素
- 沟通思维与辩论思维
- 沟通失败的原因、沟通的障碍
- 沟通是个过程：误区的常见产生方式
- 职场不同角色的沟通
  - ◇ 向上沟通的技巧
  - ◇ 向下沟通的技巧
  - ◇ 水平（跨部门）：沟通协调的技巧
- 职场不同人际沟通风格——及其适应的沟通方式

- ◇ 老虎型：特点及其应对技巧
- ◇ 孔雀型：特点及其应对技巧
- ◇ 猫头鹰：特点及其应对技巧
- ◇ 考拉型：特点及其应对技巧

#### 四、阳光心态及压力缓解 【现场演练】

- 压力和情绪的真相
- 压力自测
- 职场减压技巧
- 如何舒缓情绪？
- 什么是阳光心态？
- 如何建立阳光心态？