

优质客户服务与高效职场沟通

——用沟通达成和谐,让服务创造价值

课程目标：

- 认识客户服务的意义，提升对外、对内客服的意识
- 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
- 了解处理客户投诉技巧，掌握客服沟通技巧，提升客户满意度
- 了解向上、向下、平行跨部门、对外、对内沟通时的注意事项，练习并掌握沟通话术提升沟通效率并提升沟通双方的配合度和满意度
- 调节心态，学会为自己减压

课程对象：职场各部门员工，希望提升职场沟通和客服技能的人员，企业骨干和储备干部

课程时长：2天

课程大纲：

第一章 建立客户服务意识，了解客户的需求，掌握客服的概念和基本理念

- 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？

第二章 学习、训练并掌握客户服务的具体技巧

- 服务人员的仪容仪表和行为举止要求
 - 仪容仪表：争取专业印象
 - 电话礼仪：声音要求、接打电话的注意事项
- 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
- 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”
- 对内部客户进项良好服务的重要性
- 对外部客户服务时需注意的事项

第三章 如何平息顾客的不满——留住客户，创造价值

- 顾客为什么不满
- 为什么要平息顾客的不满
 - 顾客的不满会传染
 - 不满的顾客是朋友不是敌人
 - 培养顾客忠诚的良机
- 如何平息顾客的不满——六步法
 - 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

第四章 了解沟通的概念：职场沟通与日常沟通的不同

- 何谓有效的沟通：目的、信息与情感、达成共同协议
- 有效沟通的真谛
- 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

第五章 如何让人充分信任我？——快速争取客户和同事的信任

- 人际关系与信任，建立信任关系的三阶段
- 我应该如何与对方建立初始的信任度
- 增强信任关系的原则/工具/技巧
 - Joharri Window 乔哈里窗
 - 小组活动：开放与回馈
 - 建立信任行为清单
- 巩固信任形象：专家眼中信任的四个构成要素

第六章 高效职场沟通的具体技巧

- 有效沟通四部曲——望、闻、问、切
- 不同角色的沟通
 - 向上沟通的技巧：汇报工作的注意事项和技巧
 - 向下沟通的技巧：布置任务时的做法
 - 水平（跨部门）：沟通协调的技巧
- 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
 - 变色龙：特点及其应对技巧

第七章 沟通话术训练

- 沟通话术的理念和方法的简单介绍
- 话术训练：开场白
- 话术训练：问->答->赞
- 话术训练：对对对，你说的对

- 话术训练：从 Yes...but...到 yes...and...
- 话术训练：用“我会”代替“我尽可能”
- 话术训练：反馈积极的一面而非贴标签
- 话术训练：非暴力沟通四部曲——职场和生活均和谐的神奇四步
 - 列举事实
 - 描述感受
 - 沟通原因
 - 提出清晰明确的要求

第八章 建立积极心态及职场压力的调节

- 工作与我之间的关系
- 如何培养积极心态，学习几种减压技巧