

绩效导向的服务能力提升

课程目标：

- 1、提升员工的工作效率和服务质量；
- 2、树立服务意识，培养员工对于服务工作的理解和热爱；
- 3、掌握情绪控制的方法及积极心态的培养；
- 4、运用专业语音语调为客户服务提供专业化服务；
- 5、掌握沟通技巧，提升客户满意度；
- 6、有效处理客户投诉，降低客户的不满意程度。

课程特色：

- 1、 注重于通话时长的缩短和质量成绩的提升；
- 2、 实际案例分析，实战演练；
- 3、 增强员工对这份工作的接受和认可度；
- 4、 着眼于行业的未来与希望，增强员工的工作信心；
- 5、 提升员工的实操技巧。

课程对象：

客服中心服务人员

课程时间：

2天，12课时

课程内容：

客服行业融入篇

一、客户服务标准

主题：最美客服是什么样的？

- 客服工作能给我们带来什么
- 如何做一个令人敬佩的客服人员
- 塑造客服人员的服务品牌
- 客服人员的职业素养
- 工作表现的长效分析

二、客服行业的多维度价值

主题：客服工作能带来什么？

1、客服行业的前景

- 客服中心行业的现状及发展趋势
- 客服中心在企业定位的变化
- 客户服务带给企业与个人的价值

2、服务行业的价值

- 服务行业的价值与地位提升
- 服务行业的美感；
- 服务带给个人的成长与收获；
- 服务的本质与内涵；

3、客服人员的发展

- 客服人员的职业前景

- 客服中心带给人的职业成长
- 如何规划在呼叫中心行业的发展

服务效率提升篇

三、业务能力提升

主题：如何快速提升业务熟练度？

1、通话时长如何有效缩短

- 通话时长的影响要素
- 为什么工作效率不高
- 超长电话到底怪谁
- 如何能够让客户满意的快速挂电话
- 如何高效接听电话
- 导致沟通失败的原因分析

2、业务熟练度的提升

- 接受学习与理解学习
- 知识库路径的学习
- 情景化演练
- 整理与知识地图
- 工作习惯的养成

四、沟通技巧提升

主题：如何通过沟通尽快解决客户的问题？

1、服务质量提升技能

- 为何满意的客户挂电话就投诉
- 客户为何总是不满意
- 导致客户满意度的原因有哪些
- 为什么总是出现致命错误
- 零分话务如何避免
- 如何快速掌握业务知识
- 养成哪些工作习惯

2、如何高效引导客户

- 如何引导客户
- 提问的技巧
- 有效信息的询问与提取
- 如何通过提问缩短通话时间

3、如何说服客户

- 说服技巧
- 说服技巧训练

4、委婉拒绝客户

- 拒绝原则
- 拒绝技巧
- 技巧训练

服务质量提升篇

五、情绪控制能力

主题：如何保持对客户的热情感度？

- 如何塑造积极情绪
- 情绪缓解办法
- 阳光心态养成
- 做一个积极的客服人员
- 如何缓解心理疲劳
- 消极情绪缓解办法

六、客户心理分析

主题：如何更好的应对不同类型的客户？

1、客户类型

- 从行为来看，客户的类型
- 不同类型的客户真正的心理需求是什么
- 如何满足客户的心理需求
- 客户的精神需求与物质需求各是什么
- 如何能够让客户满意

2、疑难客户处理技巧

- 客户不挂电话怎么办
- 纠缠型客户的处理技巧
- 如何面对客户的责骂

七、用声音提升客户感知？

主题：如何塑造专业化声音？

- 直击客户心底的声音特征

- 客服人员的声音二维专业度
- 声音里如何提升热情度
- 声音的甜美度提升
- 如何通过声音传递专业性
- 声音中的亲和力从何而来
- 辨识度高的声音塑造
- 如何通过声音塑造亲切感
- 个性化的声音塑造

八、如何用技巧搞定疑难客户

主题：如何提升客户满意度？

- 当无法解决问题时，客服人能做什么
- 语言使用艺术
- 积极表达训练
- 赞美的艺术
- 如何委婉表达
- 如何满足客户的精神需求
- 如何让客户满意的挂电话

个人成长篇

九、在线客服沟通技巧

主题：如何做好在线服务？

1、在线客服的沟通特点

- 在线客服的特征
- 在线沟通的要素
- 在线沟通的关键点
- 在线客户的需求分析

2、在线客户的特点分析

- 在线客户的心理需求
- 在线客户与电话客户的区别
- 在线客户的精神满足

3、在线沟通技巧

- 在线服务的沟通技巧
- 在线服务的三大技能
- 在线服务的客户满意

十、 客服人员的技能提升

主题：如何提升个人能力？

- 客服人员应养成哪些好的工作习惯
- 客服人员如何更快的成长
- 如何提升沟通效率
- 如何提升沟通技巧
- 如何提升倾听理解能力
- 如何让自己的工作更有效
- 如何规划自己的职业未来