

# 共创式技能提升项目介绍

## ----员工沟通技巧和班组长辅导能力同步提升

### 项目背景：

客服中心员工必备三大核心能力：业务熟练度、沟通技巧和倾听理解能力。

其中业务熟练度取决于业务培训及知识库的支撑和现场班组长的及时辅导与帮助；而沟通技巧和倾听理解能力则不仅需要掌握相应的技巧，还需要有必要的训练。

因为任何技能的掌握都不是单纯的通过讲授就可以习得的。想将技巧转化为能力，不仅需要掌握技巧本身，还需要通过持续的训练，才能加以熟练地、灵活的应用。

所以客服中心想要提升员工的核心能力，不仅需要给他们方法，还需要提高班组长的辅导能力，才能给到员工更好的训练。

**本项目旨在于教会员工核心技巧，也教会班组长辅导、训练员工的方法，从而实现客服中心核心能力的提升。**

员工掌握沟通技巧+班组长掌握辅导技巧=客服中心核心能力提升=共创式技能提升项目

### 项目实施方式：

**可以选择线上或者线下的形式。**

#### 线上课程：

- 1、建立学员群和班组长群；
- 2、老师每天在学员群讲授技巧，每天 15 分钟，连续 21 天；
- 3、老师每天在班组长群布置班组训练任务；
- 4、班组长根据老师布置的任务辅导员工练习；
- 5、班组长汇报训练情况，老师指导班组管理方式整改；
- 6、阶段性检验提升情况。
- 7、持续的辅导与跟进。

#### 线下课程：

- 1、集中培训一线员工两天；
- 2、线下指导班组长辅导员工进行演练，连续 21 天，每天 10 分钟；

3、对于班组辅导的问题进行一对一问题解答。

## 课程内容：

### 技巧内容（针对一线员工）：

| 时间  | 课题              | 内容  | 案例              |
|-----|-----------------|---|-----------------|
| 第1天 | 客户的心理分析         | 客户为什么投诉<br>处理投诉时要针对客户的要求吗<br>客户投诉的时候其实在想什么<br>客户投诉的需求与诉求的差别 | 快递员下跪，客户报警      |
| 第2天 | 投诉处理的方式与通用技巧    | 投诉处理要软还是硬？<br>企业到底能不能拒绝客户<br>企业要一怂到底吗<br>投诉处理要唯法必依？         | 道歉引发的投诉         |
| 第3天 | 关键时机与问题把握       | 完满处理投诉要抓住那几个关键环节？<br>投诉处理失败的常见原因是什么<br>投诉处理的必然结果            | 奔驰车事件，该如何更好的处理？ |
| 第4天 | 如何安抚客户的情绪       | 暴怒的客人要怎么办？<br>如何让客户的情绪尽快降温？<br>怎么能够安抚好客户？                   | 员工叹气而被投诉        |
| 第5天 | 类型化客户的不同处理方式    | 到底有哪些客户类型？<br>不同类型的客户如何对待？<br>如何识别客户类型？                     | 航班延误引发的投诉       |
| 第6天 | 如何控制个人的情绪       | 投诉处理人员自身的情绪怎么解决？<br>如何能够设身处地的理解客户？<br>怎么样才能做快乐的投诉处理专家？      | 客户骂员工小三一个半小时    |
| 第7天 | 如何营造良好沟通氛围      | 如何致歉又不担责任？<br>如何营造良好的沟通氛围？<br>投诉处理的基础是什么？                   | 道歉却引发了投诉升级      |
| 第8天 | 听出客户的心声是解决问题的前提 | 客户说的都是真的吗？<br>客户的真实意见如何识别？<br>如何听出客户的本意？                    | 系统错误导致的投诉       |
| 第9天 | 通过建设安全感解决投诉     | 客户为什么不信任员工？<br>如何帮客户建立安全感？<br>如何尽快拉拢客户？                     | 上门不及时，引发退款      |

|        |             |  |                  |
|--------|-------------|--|------------------|
| 第 10 天 | 深层次同理心营造    | 如何更好的安抚客户？<br>如何表达深层次的同理心？<br>为什么“我理解”不见效？           | 客户不还欠款           |
| 第 11 天 | 如何安抚好客户     | 如何关心客户？<br>客户为何不满意？<br>如何让客户感受被看见？                   | 门店员工辱骂客户的父亲，客户投诉 |
| 第 12 天 | 不解决问题也能赢得客户 | 如何让客户看到我们努力的过程？<br>如何在不解决问题的时候赢得客户？<br>如何能够保证客户的满意度？ | 使用两年的产品要退货       |
| 第 13 天 | 让客户感觉爽就好办了  | 如何赞美客户？<br>如何幽默化解？<br>如何能够让客户开心？                     | 因没有调研满意度而投诉      |
| 第 14 天 | 引导不劝说       | 如何引导客户？<br>如何让客户同意我们的观点？<br>如何让客户主动赞同我们的想法？          | “概不退货”的客户要退款     |
| 第 15 天 | 让客户赢，我们才能赢  | 如何营造客户的内心感受<br>如何与客户双赢<br>如何让客户感觉赢了                  | 员工出错，客户投诉        |
| 第 16 天 | 艺术的拒绝       | 如何拒绝又不激怒客户<br>如何艺术的表达<br>拒绝客户的关键技巧                   | 已生效的理财产品想要退款     |
| 第 17 天 | 表达的艺术       | 如何做一个会说话的人<br>投诉时的表达和平时的差别<br>表达的技巧                  | 不满意，又不退，就是投诉     |
| 第 18 天 | 如何说服客户      | 如何让客户和我们想法一致<br>如何说服客户<br>如何能够搞定客户                   | 为何不能网上值机         |
| 第 19 天 | 重视感营造       | 如何通过让客户感受被重视<br>如何满足客户的精神需求<br>如何处理求抱抱的客户            | 员工与客户吵架，客户反到网上   |
| 第 20 天 | 解释的力量       | 如何解释但不激怒客户<br>如何有效的解释<br>解释的技巧和方法                    | 新号码，却被标记为骚扰      |
| 第 21 天 | 无法解决的问题怎么办  | 无法解决的问题怎么办？<br>问题解决不了的客户如何满意？<br>投诉处理的最高境界？          | 零部件不生产的汽车车主投诉    |

指导内容（针对班组长）：

- 1、针对技巧的演练方式；
- 2、训练中的技巧；
- 3、检验员工能力提升的方法；
- 4、个性化员工的问题分析方法；
- 5、个性化员工的辅导方法；
- 6、辅导效果的检验；
- 7、员工激励方法；
- 8、员工跟进的方式；
- 9、员工沟通的切入点；
- 10、如何提升员工的主动性；

## **检验方式：**

班组针对指标进行核验

## **跟踪与纠偏辅导：**

时间：跟踪 30 天

方式：微信群反馈与问题解答