

## 《电话客服坐席卓越服务提升训练》

### —— 服务品质提升系列课程

#### 【课程背景】

电话坐席人员的工作 70-90%的时间都用于与客户沟通上。客户服务人员如何理解理解沟通的重要性，并运用有效的沟通模式，建立有效的沟通方式？客户服务人员如何构建良好的心理状态？如果这个世上没有失望的客户不是很妙？但这并不是事实之道。无论你多么努力，你一定遭遇难缠挑剔的客户。一套经过多年实战考验的呼叫中心客户服务人员心态分析、服务语言训练、电话沟通与投诉处理及主动营销技巧的综合课程，将先进的客服理念及电话沟通、客户服务心态分析及投诉技巧融入课程中，使学员的服务意识及实际问题处理技巧得到迅速提升。

#### 【课程收益】

- 1、通过培训使学员提升服务意识、培养服务心态，树立正确的服务工作态度，传递工作正能量
- 2、将服务概念落地，通过服务的技巧来提升企业服务品质
- 3、提升电话坐席工作人员的沟通技巧
- 4、规范电话坐席工作人员的工作规范，提供高规格的客户服务
- 5、掌握电话坐席工作的客户投诉解决技巧及对突发事件的处理能力

【课程对象】 电话坐席客服人员等

【课程时间】 1天

#### 【课程大纲】

#### 第一章：服务到底是什么？——服务意识强化及服务心态培养

##### 一、我们不仅要服务，重要的是要做卓越服务

讲授模式：头脑风暴、游戏互动

- 1、付我们薪水的是谁？
- 2、好服务就是好企业
- 3、服务是什么？服务存在于哪儿？

4、客户真的是上帝吗？

## 二：快乐地成功 OR 愤怒地失败——服务心态养成

讲授模式：案例分享、故事分享、游戏互动

### 1、服务是“受气、低下、没尊严”的代名词吗？

- 我们还在曲解服务的本质吗？
- 服务始终来自于哪里？
- 乐在工作才能和气生财
- 好员工带来好顾客

### 2、阳光心态的塑造与培养

- 什么是服务心态
- 服务心态的提升方式
- 想要好心态首先要“变态”
- 保持良好心态的方法
- 疏导情绪的途径

## 第二章：服务沟通技巧提升

### 模块一：电话坐席常用电话礼仪

#### 接打电话礼仪

- 一、通话前的准备
- 二、通话初始时的要求
- 三、声音和态度的调控
- 四、通话中途应注意的细节
- 五、通话告终时的要求
- 六、电话记录

### 模块二：电话坐席人员常用电话沟通技巧

#### 一、从“心”开始的沟通

1. 常见的不良沟通心态
  - 让人无路可退的退缩型态度
  - 让人孤单的侵略型态度
  - 让人享受的积极型态度
2. 直达人心的沟通艺术过程
3. 改变心态的沟通技巧

#### 二、沟通为什么这么难？

1. 和客户背景不同容易造成曲解

2. 虚假消息蒙蔽人眼
3. 偏见会让人带上有色眼镜
4. 经验主义害死人
5. 情绪会影响人的判断力

### 三：不同性格类型客户的表达方式及沟通策略

1. 性格测试与解析
2. 不同性格人的表达特点及沟通策略
3. 如何通过声音快速识别客户类型及时满足客户需要

## 第三章：客户投诉处理技巧提升

### 一：客户抱怨的真相——客户投诉的原因分析

- 1、 客户对购买产品的不满意
- 2、 客户对所提供的服务不满意
- 3、 客户投诉的其他原因

### 二：客户投诉的不同心理及应对

#### 1、 客户的不同需求与投诉动机

#### 2、 客户投诉的心理及应对

- 求补偿心理及应对
- 求尊重心理及应对
- 求宣泄心理及应对
- 求认同心理及应对
- 报复心理
- 解决问题的心理
- 好表现、获得承认的心理

### 三：客户投诉处理的技巧

- 1、 处理客户电话投诉的技巧
- 2、 客户投诉处理的禁忌
- 3、 有效地利用提问技巧处理电话投诉

### 四：处理投诉的 5 大原则

### 五：解决客户投诉的 4 大关键因素

### 六：解决客户投诉的步骤

## 结束：课程回顾与总结