

《如何做好服务顾问》

【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、提升工作人员的沟通技巧。
- 4、掌握服务人员的客户投诉解决技巧及对突发事件的处理能力。

【课程背景】

电话客服中心及业务人员的工作 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，将先进的服务理念及电话沟通、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。

【课程对象】 电话客服人员、业务人员、客户顾问、客户经理

【课程时间】 6 个小时

【课程大纲】

第一章：服务到底是什么？——服务认知

一、我们不仅要服务，重要的是要做客户的服务顾问

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、做好客户服务顾问的 7 大途径

讲授模式：行业案例为主、互动游戏、理论指导

- 1、永远使用微笑——优质服务的第一大法宝
- 2、服务工作要有希尔顿刷马桶那样的决心和品质

- 3、时刻准备着随时为每一位客户提供优质服务
- 4、任何岗位的服务必须拒绝偏见
- 5、大显身手，为企业创造更多的利润
- 6、优质服务至关重要的是创造新服务力
- 7、工作视角决定未来工作高度

第二章：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

一、服务部门是企业的“垃圾桶”吗？

- 1、我们还在曲解呼叫中心的工作吗？
- 2、服务始终来自于哪里？
- 3、乐在工作才能和气生财
- 4、好员工带来好顾客

三、阳光心态——优质服务的根源

- 1、什么是服务心态
- 2、服务心态的提升方式
- 3、想要好心态首先要“变态”（服务的三个心态、四个状态、一个态度）

第三章：服务顾问与客户的建立有赖于技巧的运用——服务技能提升

讲授模式：行业案例、游戏互动、讨论分享、理论指导

技巧一：学会沟通

1. 沟通为什么这么难？
2. 沟通的四个步骤
3. 沟通的四大技巧
4. 不同类型客户的特点及沟通方法

技巧二：做到有礼

1. 常用服务礼仪
2. 电话礼仪

技巧三：灵活应变

1. 突发问题处理技巧
2. 后续工作改善技巧

【注】以上内容可根据企业需求进行调整

