

视频客服人员线上服务沟通技巧

—— 何慧老师

■ 培训目的及意义(Meaning)

对于视频客服人员来说，在没有见面仅仅凭借一只听筒或手机解决问题和服务到位难度是很大的，尤其是要取得高品质的服务标准，使顾客即使没有面对面仍然可以感受到服务人员的专业程度和产品的可信赖感。

而此课程是服务领域中的经典课程，也是每一个服务型公司必不可少提升员工整体服务水平的课程，本课程在此基础上结合中国服务型企业的实际情况，从打造一个高品质客服团队出发，从电话客服的标准落地、技巧提升，以及服务品质的保证和话术规范一系列的讲授与训练。大幅度提升员工的服务技能。同时课程中穿插落地工具及课堂训练，使其掌握一套简单、实用的方法、原则、以及工具。该课程核心理念及工具广泛运用在中国移动、中国南方电网、及各知名服务型企业中。

■ 课程效果 (Effect)

- 1、 从“看、做、听、问、说”五个方面练习，从而更好赢得客户
- 2、 掌握视频客服的关键要素，顾客满意度提升
- 3、 进行亲和力表达训练更好体现视频电话服务魅力
- 4、 运用电话沟通技巧精准了解客户需求，进行服务

■ 课程对象 (Object)

企业视频客服中心相关人员

■ 培训时限(Time) 12 小时 /2 天

- 培训方法(Methods) 培训师主讲，模拟训练、案例分析、小组讨论、游戏互动等



■ 课程主体内容 (Main points)

培训课程模块	培训课程单元内容	培训模式与目标以及工具说明
<p>第一节： 高品质服务的基石：从视频中的细节开始</p>	<p>随着人们思维方式的转变，服务的需求越来越精细、个性、以及走心，在电话客户服务中，如何让员工完胜机器人般机械式服务？如何体现服务的温度？如何真心的服务客户而不产生负面情绪？</p> <p>一、视频客服的工作职责 视频：变化来了…… 案例：智能机器人 VS 正常人提供的服务对比 1、视频客服的发展趋势 2、视频客服对我工作的要求：亲和力、形象、对话感 结论：大众式服务转变为精细化、小众、走心服务</p> <p>二、客服人员视频礼仪提升 小组讨论：如果我是客户我喜欢什么样的客服人员？ 1) 镜头前的着装及发型要求 2) 专业表情训练：微笑、停顿、眼神、交谈 3) 手势的表达及要求 4) 防止视频中发生的小动作和举止 5) 视频客服工作中我的提升点？具体行动计划？</p> <p>四、课程阶段性总结及承上启下 练习：课程现场录制视频进行现场点评</p>	<p>课程目标： 在电话服务这项重复性的工作中，如何提升自己的服务能力，增强服务意识，并从视频客服的工作人员应有的礼仪素养进行分析与练习。</p>
<p>第二章节： 怎么说比说什么更重要——视频客服人员魅力声音技巧实操</p>	<p>在沟通心理学原理中，声音的重要比重占到近 40% 而沟通中，怎么说，比说什么更为重要。在近些年为大量企业服务的过程中，总结了一套如何增强语言亲和力的方法，加上声音的原理，学员工作的实际需求点。为学员打造电话服务中亲和力好声音。</p> <p>壹、 一听就爱上好声音——亲和力的秘密</p>	<p>课程目标： 这一章节全方位塑造亲和力客户沟通的好声音，以及一些沟通语气技巧，并自我设定练习目标</p>

	<p>1) 为什么有的人一张口就有好声音？</p> <p>2) 怎样在说话时提升自己的声音亲和力</p> <p>3) 颧肌上提及尾音上扬现场练习</p> <p>练习材料：根据实际工作话术内容编辑具体素材</p> <p>贰、吐字清晰、口腔灵动—为电话客服减少沟通成本</p> <p>1) 为何客户会觉得不耐烦？或听不清？</p> <p>2) 关于口腔如何保持兴奋度的练习</p> <p>3) 口部操实操训练</p> <p>参、好声音稳定的终极秘密——气息练习</p> <p>1) 如何保持电话服务中声音始终有魅力？</p> <p>2) 电话中的专家权威性塑造</p> <p>3) 电话中的亲和力参考型声音塑造</p> <p>4) 好声音稳定的终极秘密</p> <p>练习：根据老师提供的素材进行气息的正确练习</p> <p>四、综合练习及作业布置</p> <p>1) 进行现场综合实战练习：遇见语速过快时间过紧的客户如何应答</p> <p>2) 小组 PK 方式进行亲和力声音呈现</p> <p>3) 自我提升的作业布置及自我目标设定</p> <p>五、阶段性总结及承上启下</p>	
<p>第三章节： 视频电话沟通的亲和力表达及问题解决技巧</p>	<p>如何减少工作中的沟通成本？如何快速走进他人的心门？如何快速帮客户处理问题……这一切问题的答案都要从对话源头开始梳理</p> <p>1、沟通的定义</p> <p>视频：这是真正有效沟通吗？</p> <p>2、实际工作中我遇到的问题是？</p> <p>讨论：我们在工作当中实际遇到的问题有哪些？</p> <p>3、沟通的框架模型</p> <p>练习：如何在沟通中建立此框架</p> <p>4、如何拉近与客户的关系——听的技巧</p> <p>1、聆听寻找客户心理诉求</p> <p>1) 服务倾听的那些事：案例分析</p>	<p>课程目标：</p> <p>沟通的意义取决于对方的回应，我们如何根据客户的反映进行快速的“听”“说”“问”精准解决问题，表现出亲和力的专业素养。在本章我们一起揭晓</p>

	<p>2) 服务倾听中常见障碍</p> <p>5、如何让客户畅所欲言——问的诀窍</p> <p>1) 好问题成就好人生</p> <p>2) 问话技巧模拟练习</p> <p>6、如何让客户更喜欢——说的技巧</p> <p>2) 电话中如何一句话处理反对意见</p> <p>3) 电话中如何一句话同频同理心</p> <p>实战练习：根据电话服务的实际场景进行拆分式练习，分别进行“听”“说”“问”不同情境的实战演练</p>	
<p>第四章节： 视频电话服务中接打电话流程规范实操</p>	<p>一个工具，解决电话服务流程难题</p> <p>1、接听电话的技巧及运用</p> <p>1) 接听电话技巧一 ——良好接听电话的肢体语言</p> <p>2) 接听电话技巧二 ——清脆响亮的第一声</p> <p>3) 接听电话技巧三 ——程序的规范</p> <p>4) 接听电话技巧四 ——恰当的语言</p> <p>5) 接听电话技巧五 ——恰当的接听时间</p> <p>6) 接听电话技巧六 ——确认谈话内容</p> <p>2、打电话的技巧及运用</p> <p>1) 拨打电话技巧一 ——拨打电话五原则</p> <p>2) 拨打电话技巧二 ——掌握正确的拨打电话时间</p> <p>3) 拨打电话技巧三 ——灵活处理不同的情况</p> <p>4) 拨打电话技巧四 ——讲求挂断电话礼仪</p> <p>3、接、打电话的前中后注意事项及实操</p> <p>4、工具包模拟考核</p> <p>根据企业的实际情况而进行现场模拟电话训练，使用工具包进行打分考核</p>	<p>课程目标： 根据企业的实际情况而进行现场模拟电话训练，使用工具包进行打分考核</p>
<p>场景实操&结训</p>	<p>1、以“话剧”方式进行 2 天内容综合演练考评</p> <p>2、针对课程中的细节进行提问答疑</p> <p>3、所有章节总结回顾</p> <p>4、行动方案：学习内化</p> <p>5、合影留念及 PK 奖励</p>	<p>课程目标： 总结回顾所有章节内容；制定行动方案强化学习效果</p>
<p>课程结束</p>		

