

当责的客服技巧

概述

许多的员工在执行本职工作的時候，不但能够賣力做好，也还主动提出进度的报告。但是，碰到需要与他人合作或协作的時候，态度就发生极大的变化，一般的态度有六类：

- 不看不理：看到问题发生，但不是自己的事情，就当没有看到
- 关我啥事：你问他怎么不说？他说：「这不是我的责任范围，说了，怕被别人讨厌」
- 都是他害：你问他怎么发生的？他说：「都是他害的，不是我的问题」
- 随便你吧：你要他配合。他说：「随便你咯，你要怎么样就怎么样，如果还有问题，就不是我的责任哦」
- 掩饰行迹：你问他事情的过程是什么？他的说辞会避重就轻，把自己的问题或责任轻轻带过
- 等等看：你问他怎么不快点进行？他说：「不急，事情自己会解决的，明天再看看」

主管/领导在面对这些员工的时候，总是有很大的无力感。员工已经把自己的工作做好，绩效考核也不会差。但是，有太多的工作很难在职位说明书写得清楚！经过主管/领导的要求和说服下，员工就会说：「好吧！看在老板你平时对我不错的状况下，我会做！这是看在您的面子了！」主管/领导的心中就一阵阵的苦~~~

在承平盛世的时代，一切都过得很好；反正井水不犯河水，大家都知道界限在哪里，相处也是一片融洽。但是，在市场竞争越来越激烈的状况下，公司经营的方式必须要改变以面对挑战，变革的要求就越来越多。变革永远都是从上至下的，董事长压总经理，总经理压经理，经理压员工。上面的人急着要改革，下面却没有感觉；上面的人感觉不改革公司要垮，下面的人认为不急：「不要太快配合行动，到时候又有变化，计划赶不上变化，慢慢来。」最后，变革失败了！

变革成功有两个重要的基石：员工的心态和协作的工作法。这个课程的设计就是针对这两个基石所设计的：

- 员工的心态：员工要理解「负责」的态度已经是不够的，「当责」才是核心。「当责」是对结果负最后的责任；「当责」有主动的涵义；「当责」不是只是为别人，更是为自己。「当责」不是一个形而上的概念，而是有清楚的定义，有清晰步骤的做法。「当责」也是在选拔人选中最重要的一个标准。
- 应变式的客服技巧：客户的个性或风格都有不同，也就是说同样的应对方式，会产生不同的反应或效果。因此，要能给快速判断对方的风格而调整自己的应对方式。

学习流程

在课程中，学员将通过不同形式学习活动，来学习以下课题：（这些活动将包括小组与全体讨论、个人与结队练习等...）

- 当责是普遍被认定的价值观
- 关键时刻是验证当责与否的时机
- 面对问题的时候，心态的转变：从颓废的漩涡到圣严法则
- 态度的差异，就是决定成就的高低，而这是人可以选择的
- 话术的使用
- 社交风格的判断及应对方式
- 当责的实践及分享

课程收益

在课程结束后，学员将学会以下技巧及收获：

- 当责与负责的定义差别
- 如何判断关键时刻及当责和负责的行为
- 辨别颓废漩涡的语言和行为
- 掌握圣严法则的关键，持续成长
- 懂得使用话术提高客户的满意度
- 学习快速判断风格，进行应对方式的调整
- 当责和优先级的关系
- 理解为什么要当责，承诺当责

《当责的客服技巧》

模块	课程大纲	时间分	教学方法
课程导入	<ul style="list-style-type: none"> • 开场（客户方） • 破冰活动 • 研讨公约 • 课程介绍 • 讨论：学员面临的挑战是什么？ 	30分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 猜猜看 • 小组讨论
第一单元 当责的定义	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目的：识别什么是当责，面对关键时刻的心态决定人生 • 当责的定义：当责不是中国传统的观念 • 负责对当责：负责是对区域和行为负责，而当责是对结果负责，当责比负责是更重要的价值观 • 当责的困难：拥有当责的价值观不是一件容易的事情，是要下决心和坚持信念的。 • 关键时刻：在关键的时刻，就能够展示这个人是否真正具有当责的价值观；也就是说关键时刻就是考验的时刻，决定这是一个什么样的人：操守和行为的关联。 • 活动：识别关键时刻及行为 	30分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 工具介绍 • 小组讨论
第二单元 当责的原理	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目的：当责的实践步骤及方法，初步理解阿西工作法的概念 • 颓废的漩涡：面对关键时刻，进入颓废的漩涡是一个正常的现象，所以问题不在于进入颓废漩涡，而是如何快速走出。 • 圣严法则：“面对它、接受它、解决它、放下它”的圣严法则就是标准的当责行为过程，也是能力提升的过程。 • 选择决定命运：一个人的幸福决定于在面对关键时刻的抉择，在解决挑战的过程，就是提升能力的循环，更是建立获得幸福的能力。 • ARCI 阿西工作法：在一个团队当中，有四种不同的角色，要如何互相合作，负担不同的责任，团结合作创造公司更大的成就 • 活动：面对危机的团队 	120分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 工具介绍 • 小组讨论 • 角色扮演

<p>第三单元 应变式的客户服务技巧</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目的：快速判断客户的类型，进行合适的处理。 • 光是懂得软技巧（沟通）是不够的 • 话术的使用：要如何提升客户的体验，强化信心 • 社交风格的快速判定 • 依照社交风格快速调整应对的方式 • 个性化解决方案指导 • 活动： <ul style="list-style-type: none"> - 社交风格的测试 - 角色扮演：客户问题的处理 	150分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 工具介绍 • 小组讨论 • 角色扮演
<p>第四单元 当责的实践</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目的：应用当责到工作和生活的方式 • 活动：猜猜这是谁？ • 如何当责：要当责，需要哪些基本的概念和技巧 • Vincent 的成长故事：真实故事演绎当责价值观的应用 • 时间管理原则到当责：如何清晰目标和执行 • 活动：为什么要当责 	90分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 小组讨论
	<p>总课时长度</p>	7小时0分	
<p>休息时间：上下午各一场 15 分钟休息 中饭休息时间：1 个小时</p>			