

当责客户沟通技巧及压力管理

概述

最好的客户关怀，绝对不只是一个技巧，更是一种人生观。

许多企业安排员工上过许多的客户关怀的技巧，却效果不彰，主要的原因在于客户关怀不止于技巧，更是一种发自内心的热情，客户关怀人员深刻理解他不只是在处理事情，而是一条通往追求自我价值和幸福的路程。

许多的员工在执行本职工作的时候，不但能够卖力做好，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时候，态度就发生极大的变化，一般的态度有六类：不看不理、关我啥事、都是他害、随便你吧、掩饰行迹、等等看。这样的工作态度是如何都做不好客户关怀的。

本课程的设计是以关怀人员自身的需求切入，让他们知道他们不只是在公司上班，更是培养自身能力的机会。再导入最新的客户关怀观念的四个原则，选择适当的风格面对不同的客户、不同情境的沟通方式、面对客户过激行为的处理，最后回到如何将当责的价值观应用到工作和生活之中。

美国针对三万名成人，历经八年的追踪，发现一个现象：『前一年压力颇大的人 死亡的风险增加了 43% 但这只适用于那些相信压力有碍健康的人。』—— 凯利·麦格尼格尔

由这个研究可以理解，压力对于人的影响不在于压力本身，而在于个人对于压力的看法。这是颠覆过去的想法，人不是被压力给压死的，是给自己给吓死的！本课程的设计与传统的情绪管理课程有许多地不同，不再是说要如何降低压力，而是如何正确面对压力，如何将压力转为助力帮助自己在工作及生活上的成功和幸福。

平衡是情绪及压力管理的核心，不平衡的状态，都会让自己进入情绪及压力危机。因此，在课程进行中，会教导学员各种不同的方式，帮助学员进入中心平衡的状态。

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

- 客户关怀的新观念
- 省力原则的四个原则
- 客户关怀的关键时刻
- 如何进行沟通
- 过激行为的处理
- 正确认识压力
- 平衡人生的技巧

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
- 了解客户关怀的最新观念，掌握提升客户满意的策略
- 如何让客户省力而提升满意度
- 快速判断客户的社交风格，而进行不同沟通风格的调整
- 在不同的情境的沟通方式
- 当客户发展过激行为的时候，要如何处理
- 正确了解压力的观念及处理方式
- 各种不同的平衡身心的方式及技巧

《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 当责的选择	<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。 • 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。 • 活动： <ul style="list-style-type: none"> - 识别关键时刻及行为 - 为什么要当责 	120分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 工具介绍 • 小组讨论
第二单元 客户关怀的新观念	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目的：掌握客户关怀的新观念，创造优异的客户体验 • 客户关怀的传统观念 • 传统观念的挑战 • 客户关怀的新观念和新机会 • 省力服务的四个原则 • 活动：找出十大问题 	60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 省力服务的四个原则</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目的：了解省力服务的四个原则，增进客户的满意 • 减少服务渠道的切换 • 解决客户的根本问题 • 如何提升客户的体验 • 情商、智商、控商 • 活动： <ul style="list-style-type: none"> - 服务渠道分析 - 客户根本问题的研究 	<p>120分</p>	<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 客户关怀的关键时刻</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。 • 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 	<p>120分</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 工具介绍 • 小组讨论 • 角色扮演
<p>第五单元 如何进行沟通</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目的：从客户的角度出发，了解服务人员所需要的特质，进而定义客户关怀的关键时刻 • 如何进行道歉 • 处理不合理的要求 • 处理不满意的客户 • 如何传递坏消息 • 如何与客户共同发展解决的方法 • 如何在危机中进行沟通 • 活动：角色扮演 	<p>120分</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 技巧演示 • 话术准备 • 小组讨论
<p>第六单元 正确认识压力</p>	<p>单元目的：重新建立对情绪及压力的正确认识</p> <p>活动：凯利·麦格尼格尔的演讲录像</p> <p>活动：压力测试</p> <p>活动：寻找压力的来源、明确可控的压力来源</p>	<p>120分</p>	<p>内容讲解</p> <p>引导活动</p> <p>个人活动</p> <p>工具：压力测试</p>
<p>第七单元 平衡的人生</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目的：学习不同的技巧，帮助学员找到适合自己的方式来维持中心平衡 • 中心平衡：精神、身体、情感及意识 • 提升精神层次的技巧：启发阅读、听音乐、利益寻求 • 提升身体层次的技巧：心血管运动、瑜伽、短暂打盹、渐进放松、睡眠 	<p>90分</p>	<p>内容讲解</p> <p>引导活动</p> <p>个人活动</p> <p>技巧练习</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • 提升情感层面的技巧：感恩、服务他人、与朋友联系 • 提升意识层面的技巧：预想练习、呼吸练习、冥想、正念 • 活动：各种技巧的练习及体验 		
<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>			
<p>总课时长度</p>		<p>13 小时 0 分</p>	