

《管家客服人员心理素质提升及客户沟通技巧》

【课程收益】

- 1、帮助学员正确认知工作中的情绪压力，懂得如何管理情绪。
- 2、通过 OH 卡探究自身情绪的来源，提升情绪调适技巧。
- 3、提升学员的客户沟通技巧，提升服务满意度。

【授课对象】

物业企业客服人员

【授课课时】

1 天（6 小时）

【授课方式】

- 1、理论分享
- 2、案例分析
- 3、情境演练
- 4、教学互动
- 5、视频赏析

【课程大纲】

第一讲 管家客服人员心理素质提升

一、情绪压力管理认知

- 1、让你产生情绪的只能而且永远是你自己
- 2、产生负面情绪后的两种选择
- 3、行为方式模型

二、调适情绪，控制行为的技巧

- 1、关注自己的行为表现
- 2、确定行为背后的感受
- 3、分析感受背后的想法
- 4、寻找想法背后的事实
- 5、留意三个“小想法”

三、如何与自己不喜欢的人相处

- 1、从心理上接受“你周围一定有你不喜欢的人”这个事实
- 2、诚实地问问自己：是不是问题在我
- 3、别人失态，你不失德
- 4、冷暴力有时是个有力武器
- 5、事后的冷静对话也许有帮助
- 6、刻意保持距离
- 7、找个有效渠道发泄

四、获得幸福的终极方案

- 1、首先要对幸福有个定义
- 2、幸福源于“共同体感觉”
- 3、幸福的体验以贡献感为指引
- 4、“共同体感觉”的前提，是建立横向关系
- 5、体验幸福的步骤
- 6、如何提升自己的格局

五、OH卡体验环节：自我情绪探索与调适

案例分享/情境演练/教学互动

第二讲 管家客服人员客户沟通技巧

一、树立服务意识，提升服务水准

- 1、不要把业主当成被动的选择者
- 2、需要更快速提出解决方案
- 3、服务升级的基础是人员升级

二、沟通的三个境界

- 1、沟通基础境界：达意
- 2、沟通进阶境界：达人
- 3、沟通最高境界：达己

三、沟通的原则

- 1、沟通首先是对事不对人
- 2、掌握沟通中的聆听技巧
- 3、解析沟通的焦点问题
- 4、解读和消除沟通障碍

四、沟通的技巧

- 1、如何有限度的满足沟通另一方的诉求
- 2、培训和提升沟通另一方的境界
- 3、如何降低沟通另一方的身段

五、沟通中对人的敏感度

- 1、识别：观察不同人的反应
- 2、运用：知道什么是他想要的
- 3、管理：知道什么是他需要的

六、客户沟通关键时刻分析

- 1、客户沟通中的关键时刻

- 2、厘清企业理念和员工理念
- 3、明晰部门协作利益分配机制
- 4、找到自己的关键时刻
- 5、建立关键时刻分配体系

七、沟通技能提升训练

- 1、培养一种以业主为中心的态度
- 2、与业主面对面沟通的注意事项和守则、规范
- 3、如何与业主建立和谐的关系
- 4、创造性地定制你的服务
- 5、应对难以对付的业主
- 6、业主沟通进阶训练

案例分享/视频赏析

课程回顾和总结