

服务礼仪与话术设计标准

【培训目标】：

客户是唯一有权利衡量我们服务好坏的人，客户的**满意度**是客户对于服务的一种感知，而这种感知源自于服务的过程中所获得的综合感受，也体现在每一个的服务细节上，以客户的视角和客户的感知关注我们的服务质量，是客户服务与客户管理的核心。实际工作中，客户带着各自的问题和不同的情绪而来，其中不乏有客户带着质问，愤怒，甚至是暴怒的口吻而来。如果没有一个清醒的头脑，冷静的思维，对业务充分足够的娴熟，我们很难真正取得客户的信任，也不能被客户理解，最终问题也很难被解决。员工的思维方式很重要，我们要抛弃与客户交流的固定的思维模式，学会主动引导客户，带入正面的沟通方式，积极的沟通方式会带来积极的情绪。因此呼叫中心的正能量不单单指心态上的，更是思维方式和沟通方式上改变。了解你的客户，尊重你的客户，然后才能满足于他们的需求，留住他们的脚步，而所有这一切都要从服务中的礼仪，以及话术设计标准开始。

【课程对象】：

- 1、客户服务人员
- 2、售后服务人员
- 3、服务管理人员

【课程时间】：2天

【授课方法】：理论讲授-案例分析-现场演练；启发式、互动式教学

【课程大纲】：

课程内容：

一、电话服务礼仪的打造

2.1 服务礼仪十准则

2.2 基本话务礼仪

2.3 规范化的服用语

- a) 礼貌用语的正确使用；
- b) 积极的语言表达方式
- c) 服务禁语与语言地雷
- d) 3.7 呼入流程解析
- e) 3.8 呼出流程解析
- f) 3.9 回访电话流程的解析
- g) 3.10 礼貌敬语的使用方式与频率

A、称呼客户的频率

B、千万不要让礼貌用语，听不出礼貌的意味，说“对不起”“不好意思”时又让人感觉不到道歉的诚意。

二、高效的电话沟通技巧

1、影响一通电话沟通效果的因素

1.1 与客户建立相互信任的关系 – 交融互通才是沟通

客户创造和谐的氛围：沟通时间、双方情绪、灿烂笑容、赞美肯定、情绪调整

1.2 沟通六件宝：微笑、聆听、提问、赞美、关心、三明治

1.3 沟通的5个原则；

- 1.4 倾听的技巧；
- 1.5 倾听的艺术
- 1.6 有效的客户提问技巧：征询性问题；开放式问题；针对性问题；选择性问题
- 1.7 有效掌握通话的主动权

2、深入客户的情境

- 2.1 深入对方情境三步曲：如何摸透客户的心
- 2.2 对方最关心的是什么：现代客户的心理特点
- 2.3 进入对方心理舒适区：客户期望剖析

3、客户需求的感知

- 3.1 信息需求
- 3.2 环境与适用需求
- 3.3 情感需求
- 3.4 管理客户期望值
 - 6.5.1 设定期望值的目的是
 - 6.5.2 降低期望值的方法
 - 6.5.3 达成满意协议

三、话术编写的要求

3.1 话术中如何体现“以客户为中心”的特点

3.2 话术与客户需求层次的匹配

- 信息需求：信息回复全面且易性；
- 问题：问题快速被领悟且解决；
- 情感：被理解，受尊重；

3.3 话术尽量易懂且容易被客服掌握。

四、话术常见问题分析

4.1 晦涩拗口不易产生记忆

4.2 专业术语太多难以理解

4.3 生动形象不足导致无趣

4.4 言之无物导致虚幻空洞

4.5 过分刻意变成东施效颦

五、瞬间赢得信任的冷读术

5.1 同频共振的同调法 – 其实问话的人已经把他要的答案告诉你啦

5.2 例行的话题反转法 – 比起自己说，高手总能让对方滔滔不绝

5.3 表示积极的关注 – 温暖的幽默，少一点怀疑和批判

六、解决问题需要温和的强硬

6.1 关注的事实表述更清晰，讨论的问题要够具体

6.2 解决的方案要够明确，解决的流程让对方更明了

6.3 让对方参与方案讨论中来，而不是你参与对方情绪愤怒中去。