

# 以客为尊—优质客户服务进阶技能提升

## 【课程背景】

客户是唯一有权利衡量我们服务好的人，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，是服务管理的核心管理思想，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有效沟通开始。

## 【课程大纲】

### 第一部分：客户心理动析—我知你心

#### 客户的需求分析

##### 一、感性需求

##### 1. 希望得到尊重

(重视) ——向我道歉、保全我的面子

##### 2. 希望得以倾诉

(理解) ——了解我的处境、站在顾客的角度考虑问题

##### 3. 希望体会愉悦

(体验) ——得到关心、处理问题时的责任心与灵活性

##### 二、客户的理性需求

##### 1. 希望解决问题——给我提供解决方案或变通方法、说明要采取的具体行动、告诉我所需要的时间

##### 2. 通知我事态的进展

##### 3. 希望得到补偿——物质补偿、经济补偿

##### 4. 希望改正失误——客户提建议、希望下次不要出现类似的事

### 第二部分：委婉沟通避免低层次投诉

——用专业的沟通方式实现以客为尊的理念

##### 1. 确认问题，坦陈自己的感受

##### 2. 坚持正面表达

##### 3. 运用对方的语言拉近心与心的距离

##### 4. 指出客户的利益，稳妥提出要求

##### 5. 演练：真诚赞美是最佳客户关系润滑剂

### 第三部分：理解与安抚客户的技巧

——安抚愤怒客户和解决情绪问题的服务沟通训练

1. 应对愤怒客户时的 10 大沟通障碍；
2. 学习心理医生的有效安抚法则；
3. 首先建立信任，然后处理实际问题；
4. 演练：展现同理心和换位思考的共鸣技术；
5. 演练：通过同理心表达安抚情绪和建立信任；
6. 掌握从安抚情绪到处理实际问题的稳妥推进方法。

#### **第四部分：有效化解分歧的技巧**

——解决分歧和达成一致的最佳实践

1. 建设性说“不”；
2. 处理分歧的说服公式；
3. 演练：化解分歧的说服步骤；
4. 满足客户需求
5. 做只变色龙
6. 匹配三部曲
7. 满足客户需求
8. 化解客户异议
9. 化解客户异议三要素

#### **第五部分：抱怨处理 - 化干戈为玉帛**

1. 消除怀疑
2. 消除误解
3. 检查核定
4. 完美余音
5. 达成一致的合作解决法。
6. 投诉沟通谈判 4 步循环法

#### **第六部分：建立防御性服务保全自身**

1. 千万不要引发新的期望值；
2. 建立安全网保护自己；
3. 无法满足有形需求时，尽可能满足一项无形需求；
4. 无理客户使用提问技巧来转移话题；
5. 转移不了，也不争辩，坚定立场的进行倾听；
6. 有理客户在权责范围内进行处理。

