

指尖上的温柔

在线文字服务能力的提升

课程背景

有人预言：“未来五年会是一个人机充分协作的时代”。标准化、重复性的问题被机器处理，预期未来三年 90%以上标准化问题都可能被机器人解决，同时有专业的机器人训练师对机器人进行培训和管理，而高层次的复杂问题，比如复杂投诉、情感顾问，疑难杂症则需要高级的客服来处理。在展望服务行业的未来走向哪里，我们也需要回归到服务的本身来思考当下。“服务最高点在服务的温度上。”服务做到有温度，带来用户对品牌的忠诚及口碑的建立，借助大数据技术，捕捉用户个性，做到千人千面，不同的人享受不同的服务。从而实现用户画像，更好地识别用户身份及人群属性消费特征。真正的做到有针对性，有区格化，有温暖的服务。而这一切要求我们的在线客户有更好的文字沟通能力，客户的识别力，客户情感的把握力，客户购买的把脉能力。把你的温柔付之于指尖之上……

培训对象：呼叫中心管理团队、呼叫中心投诉主管、投诉处理人员、一线员工

培训目的：

1. 提高客服人员主动积极沟通的能力
2. 提高客服人员文字表达能力
3. 提升客服对于客户的识别能力
4. 提高客服人员对于服务场景化沟通的把握能力

授课方式：课程采用讲师讲授、分组讨论、实际演练、案例分析等生动活泼的教学形式，使学员在充分投入的氛围内最大限度的提升培训效果

课程大纲：

一、目前在线服务的困境

- 1、服务僵化：受困于质检和流程的规定
 - 2、服务同质化：话术的单薄，标准的严苛
 - 3、服务照本宣科：对公司本身的业务或产品不熟悉
-

二、如何改变目前的困境：

1. 质检解绑：多关注沟通中客户的感受
2. 流程简单：多授权员工，以提高客户的体验，高效解决客户问题为先
3. 吃透业务：服务为辅，业务为根，娴熟了解不同业务的特点和区别

三、在线服务体系的搭建

1、互联网时代服务体系的搭建

- 1) 服务渠道的多元化
 - 2) 服务模式的统一性
 - 3) 服务工具的智能化工具
-

2、智能服务

- 1) 用户分层
- 2) 场景梳理
- 3) 智能知识库
- 4) 标注识别
- 5) 指标体系
- 6) 系统优化

3、在线与语音服务的沟通区别

1. 传递信息的能力不同
2. 客户感受不同
3. 客服代表感受不同
4. 对员工的要求不同

四、提升在线服务的5大关键

1. 接待流程

- 1) 快速
- 2) 礼貌
- 3) 贴心

2. 客户识别

- 1) 询单分析
- 2) 身份识别
- 3) 历史查询

3. 知识推送

- 1) 契合高
- 2) 简单易理解
- 3) 重要信息多提点

4. 关联推荐

- 1) 属性把握
- 2) 推荐精准
- 3) 搭配活动优惠

5. 后期跟进

- 1) 定期但不频繁
- 2) 温暖而又不强求

五、如何通过文字测量客户的体温

1. 客户对在线服务的期待

- 1) 响应速度快
- 2) 回复结果准确一致
- 3) 对答有趣好玩

2. 如何读懂客户的心声

- 1) 参透文字背后的语境
- 2) 文字识别客户性格\职业
- 3) 文字识别消费行为
- 4) 文字识别客户习惯

3. 在线文字表达技巧

- 1) 文字体现专业与自信
- 2) 文字表达出理解与关注
- 3) 巧用表情符号缓解情绪，促进感情
- 4) 捕捉客户语言风格，匹配不同语言系统匹配

六、让话术发挥温情与魅力

1. “言之有物”提升话术的效率与针对性
2. 最平民化的语言反映业务特点和功能
3. 基于客户利益描述的 FAB 价值说服法
4. 站在客户立场考虑语言模版设计
5. 将专业术语转化为通俗易懂大众用语
6. 让文字在客户的脑海中形成“画面”
7. 加入情怀与故事让客户陷入美好遐想
8. 根据客户不同场景，精确跟随客户步伐