

卓越服务驱动力

服务技能与沟通技巧 7 大能力再造

课程背景

这几年人工智能技术发展迅速，在客户联络中心也是应用广泛。有人预言 2028 年人工智能将替代人工 40% 以上的工作，这个数字很吓人，而客户联络中心的客服的工作是否被替代是一再被提及和讨论的话题。这就意味着打败你的，让你的失业不在是你的同事，而是自我学习成长快速的机器人。目前人工智能在客服工作上主要做的事情还是去回答一些通用程度较高的问题，这些问题比较多但和具体业务无关，只是一些日常的简单问题。但未来的发展我们无法预测，但有一点是值得肯定的，那就是，人工智能为我们未来服务工作提供了更大，更宽广的发展空间。于是我们需要让自己活出作为人的真正价值来，而不是简单交互的机器人的价值。人工客服需要以顾客为先，接待顾客是需要体现个人交际能力，职业专业度，度需要随机应变的头脑，热情积极的工作态度，沟通谈吐要有修养，这些都是客服人员必须具备的职业要素，但要让自己成为了一个更高级的服务提供者，我们就需要不断的精进，从服务能力模型各个纬度去塑造自己，成为一个真正的有价值的服务提供者。

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. 提高投诉处理人员主动积极沟通的能力
2. 提高客服人员正面表达能力
3. 提高投诉处理人员投诉应变能力
4. 提高客服人员整体综合素质

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、 **服务沟通中 – 信息的提炼能力（包含倾听力，记忆力，总结力。）**

1. 排除成见，积极倾听
2. 清空大脑，努力记忆并存储客户描述的信息
3. 积极思考，高度概括并总结
4. 消除错位现象

5. 不要对客户的情绪作过多的演绎
6. 让对方感受到你的重视
7. 让客户感受到你的专业

小结：积极倾听可以给人留下谦虚，有修养的良好印象，积极倾听是获得有效信息的重要方式之一，倾听中保持客观，不要过渡演绎或引申客户的情绪。

二、服务沟通中 – 领悟力（包含理解力，识别力，需求捕捉力）

1. 用非暴力沟通法化解冲突 – 同理心催生法
2. 辨认客户哪些是客观描述，哪些有过渡演绎或掩饰的痕迹
3. 出人意料的立场转换
4. 不要过渡演绎或引申客户的诉求
5. 只对事实部分作回馈，不对演绎部分作评判

小结：用正面的语言表达事实部分，不用过多的负面语言表达强化负面情绪，不进行对错的评判。

三服务沟通中 – 提问力

1. 3种错误的提问模式
2. 礼貌性的预提问
3. 有效提问的5种方式：

-
- ◇ 动力型
 - ◇ 发现型
 - ◇ 动力型
 - ◇ 引导型
 - ◇ 激发型分析

-
4. 分析回馈过来的信息

- ◇ 信息跟需求是不是吻合匹配
- ◇ 信息的可牢性
- ◇ 信息之间的逻辑关系

小结：你需要通过巧妙的提问从客户口中获取你想要的有效信息，从而穿透客户的演绎，寻找到查到真相的线索

三、服务沟通中 – 原因查找力（责任划分的鉴别力）

1. 发生客户所遇到情况或结果的原因有哪些？
-

- ◇ 技术原因
- ◇ 系统原因
- ◇ 产品业务本身原因
- ◇ 使用原因
- ◇ 条款理解分歧

2. 责任归属

- ◇ 公司责任
- ◇ 客户责任

小结：原因查找力是考验员工自身的思考力，在处理问题之前做到胸中有数。

四、服务沟通中 - 解释力（包含引导力，说明力）

1. 从满足自身需要的角度来说，解释从来不起作用
2. 诚实的表达自己的想法，而不是批评、指责
3. 温柔以待的解释方式：

- ◇ 从通行行业规定上解释
- ◇ 从宏观价值层面上解释
- ◇ 从企业品牌价值角度解释
- ◇ 从客户的角度分析优劣势
- ◇ 从客户的情感角度解释引发共情

小结：解释注意方式，说明需要有技巧，解释不是为了证明我是对的，不能引发对方的对抗关系，保持中立态度，实现共赢局面。

六、服务沟通中 - 方案的提供力（解决力，建议）

1. 关注事实表述更清晰，讨论的问题要够具体
2. 解决的方案要够明确，解决的流程让对方更明了
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
4. 解决方案准备要充分：

- ◇ 损失弥补方案 AB 法
- ◇ 服务弥补方案
- ◇ 未来风险提醒
- ◇ 后期产品业务完善措施

小结：了解客户的过去要安抚，解决客户的现在要及时，承诺客户的未来要适度

七、服务沟通中 - 思考力

1. 对过往处理问题经验的总结思考力
-

2. 对自己处理业务的优缺点分析
3. 对客户深入了解和分析能力
4. 对产品和业务、制度完善的建议力

小结:已然发生的事情无法改变,学会引导客户和自己对于未来的关注上,思考如何避免类似事情的再度发生
