

以理服人——基于结构化的服务满意度提升技巧

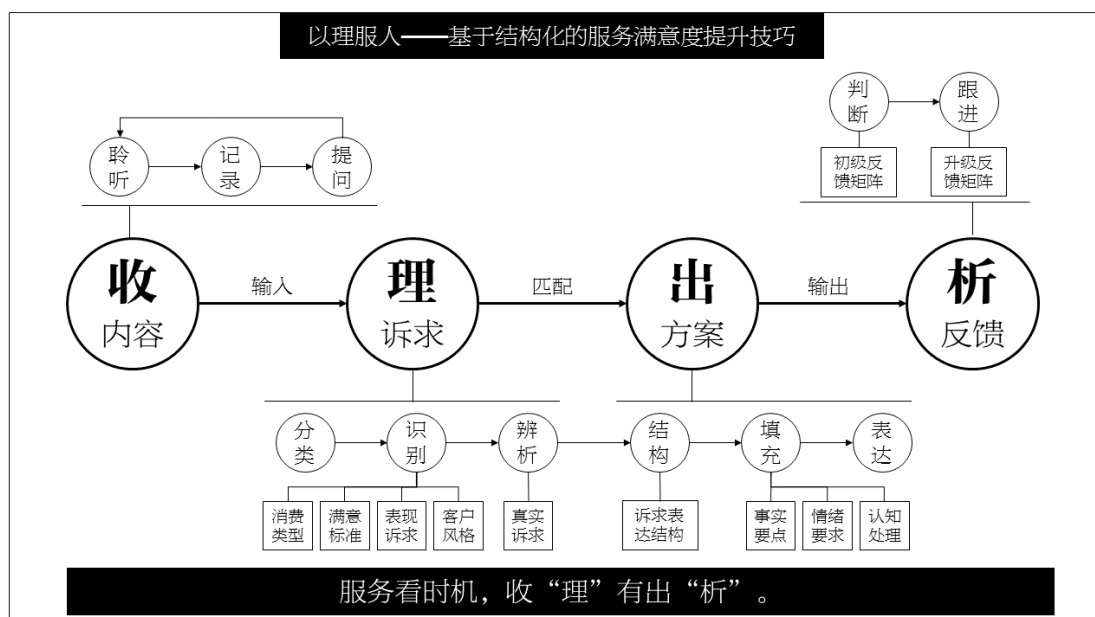
【课程综述】

随着消费经济进入存量消费阶段，客服的定位将被重新赋能，客服的价值场景将从单纯的服务转为以优质服务争夺存量用户、维护客户忠诚度、提升品牌价值、促进消费升级的全域客户体验。

这就对客服岗位原有的技能技巧提出了新的要求，在问题分析与解决能力、不同场景下的沟通能力、客户情绪管控与自我情绪管控能力、服务意识等四个方面都需要进一步的提升。

本课不同于同类课程的差异点在于，我们认为可以用结构化的方法，通过服务过程的各判断和决策点，利用工具，减少员工的经验性判断，在各类工具的配合下，对服务做出最优化的选择方案，并以恰当的方式提供给客户，以一种框架化的服务结构去推动服务满意度的提升，把客服岗位的经验依赖和直觉决策降至最低，从而便于打造一支快速上手、服务统一、工具明确的优质服务团队。

我们将通过输出各类模型和结构，帮助客服人员的情绪波动最小的情况下做出最优的决策，让我们的服务成为最合适的优质服务。



【课程收益】

1. 掌握客户服务各环节的基本原则、工具与结构；
2. 能够依据原则、工具与结构设计符合要求的沟通内容与话术\
3. 能够以更加科学的思维方式来提升服务质量
4. 能够调整服务认知误区及提升服务意识

【课程时间】 2天

【教学形式】 游戏活动，理论讲授，音视频教学，测试，小组讨论、分享、提问

【适合对象】 客服条线的各层级员工、客服团队的中基层管理人员。

【课程大纲】

第1讲 为什么说服务是天下最难的事情？

一、从马斯洛理论看客服的自我进化

- 1) 服务 1.0 时代-便捷模式对客服的要求
- 2) 服务 2.0 时代-体验模式对客服的考验
- 3) 服务 3.0 时代-心智模式对客服的挑战

二、客服岗位通用 4 能力要素图

- 1) 为什么说问题决策能力最为重要？
- 2) 为什么说业务技术能力是一切的基础？
- 3) 让你看到情绪应变能力带来的隐性价值？
- 4) 为什么说沟通表达能力让服务事半功倍？

三、怎么管理客户满意度？

- 1) 从客户满意度的反比例曲线聊聊忽略的服务核心
- 2) 管控客户满意度的 2 大途径，让你明白服务的方向和边界。
- 3) 一张图说明客户服务与客户满意度的关系

【本章方法论输出】

五星服务体系图、完美客户特征、客服岗位通用 4 力图、客户满意度曲线图、客户服务与满意度关系图

第2讲 不会听就别想着说——少说多听开好头

一、为什么你总是急着开口？

- 1) 你是好的聆听者嘛？——倾听能力测试
- 2) 倾听能力 5 层次帮你定位倾听能力
- 3) 倾听 3 心原则与如何做？
- 4) 聆听 3 步曲与实践方法

二、学会换位思考

- 1) 换位思考的本质是什么？
- 2) 通过自我 4 问法掌握换位思考

三、听的核心——信息采集四步法

- 1) 提问引出的提问技巧与操作口诀
- 2) 记录内容的核对 4 象限与记录表单
- 3) 回应肯定的操作 4 步骤与关注要点

4) 分类输出的注意事项

【本章方法论输出】

倾听 5 层次与 3 原则、换位思考 4 步法、4 步信息收集法、提问象限图、记录内容 4 象限、回应肯定 4 步法、信息输出 3 分类

第 3 讲 为何尽力安抚仍然咆哮？——抽丝剥茧理诉求

一、为何安抚情绪的都适得其反？

- 1) 触发客户行为的 4 元素模型
- 2) 什么是情绪阈值？它为何如此重要？

二、你从未重视的消费类型却在影响你的服务

- 1) 消费行为的两大类型
- 2) 消费类型决定了客户满意度的上限
- 3) 公司产品与消费类型的关系是被隐藏的秘密
- 2) 消费类型与满意度的关系-明确你的服务方向

三、如何识别客户类型

- 1) 为什么说从性格判断客户类型太累？
- 2) 从沟通内容设定客户类型的 X 坐标
- 3) 从沟通状态设定客户类型的 Y 坐标
- 4) 四种典型客户风格的简明讲解

四、客户诉求是真实的嘛？

- 1) 你必须知晓的三种诉求类型

五、服务满意度的三角结构模型

- 1) 听出来的客户类型与消费类型
- 2) 客户类型与诉求类型的话术结构匹配模型
- 3) 消费类型与诉求类型的解决预期匹配模型
- 4) 问题解决基本话术结构
- 5) 话术结构匹配查找表格
- 6) 话术机构使用口诀

六、常用沟通模型-对客沟通的风险对话

- 1) 沟通的风险因素与客服的常见行为
- 2) 对客沟通中常用的 3 种降压话术类别
- 3) 对客沟通中暴力沟通的 4 类冲突源
- 4) 对客沟通的非暴力沟通 4 步骤

【本章方法论输出】

客户行为产生 4 步骤、行为触发 3 要素、消费类型发生模型、客户类型判断模型、服务结构三角模型、解决问题话术结构匹配表、逆境沟通 4 步骤

第4讲 为何方案总被拒绝？——情理哪个都不丢

一、了解对客沟通中的冷知识

- 1) 不同类别的沟通效用比例图示
- 2) 沟通基本结构图帮你了解原来沟通并不简单
- 3) 沟通内容与沟通对象的匹配验证

二、方案输出的核心技巧

- 1) 填充事实的三要素：描述事实/使用模型/第三方视角
- 2) 填充情绪的三规则：主观赞美/动机认可/间接赞美
- 3) 填充认知的三原则：借事讲理/降低预期/比方举例

【本章方法论输出】

沟通基本模型、方案输出3方面、认知填充3原则、情绪填充3层次

第5讲 你以为这么就结束啦？——做好反馈才优秀

一、事情真的解决好了吗？

- 1) 用初级反馈矩阵帮助你判断服务是否可以关闭

二、真的没办法解决又如何？

- 1) 用升级反馈矩阵告诉你面对升级问题该如何应对

【本章方法论输出】

初级服务反馈矩阵、升级服务反馈矩阵