

---

# 如何做好客户服务才有效

主讲：周贤

## 【培训目的】

- 1、当今客服存在的巨大问题
- 2、真正的客服是什么？
- 3、如何做好一些常见行业的客服工作？

## 【适合对象】

- ◆企业高层管理者
- ◆企业中层管理者
- ◆企业基层管理者

## 【适合方式】

研讨课、直观演示、案例教学、模拟练习

## 【培训时间】

一天（6小时）或两天（6X2=12小时）

## 【培训人数】

30—50人左右

## 【课程大纲】

### 第一讲、真正的客服是什么

- 一、什么是客服
- 二、客服的问题
- 三、对客户负责

### 第二讲、电商客服的问题与对策

- 一、常见电商公司有哪些
- 二、电商客服的常见问题
- 三、常见客服问题的对策

### 第三讲、快递客服问题与对策

- 一、常见快递公司有哪些
- 二、快递客服的常见问题
- 三、常见客服问题的对策

### 第四讲、通讯运营商客服问题与对策

- 一、通讯运营商的形式
- 二、运营商家客服常见问题
- 三、常见客服问题的对策

---

## **第五讲、旅游行业客服问题与对策**

- 一、常见旅游行业的形式
- 二、旅游行业客服常见问题
- 三、常见客服问题的对策

## **第六讲、实体公司客服问题与对策**

- 一、常见实体公司的形式
- 二、实体公司客服常见问题
- 三、常见客服问题的对策

## **第七讲、培训机构客服问题与对策**

- 一、常见培训机构的形式
- 二、培训机构客服常见问题
- 三、常见客服问题的对策

## **第八讲、文化公司客服问题与对策**

- 一、常见文化公司的形式
- 二、文化公司客服常见问题
- 三、常见客服问题的对策

**\*注明：练习、游戏、讨论贯穿全部课程**