
《内部客户服务意识与服务技巧》

主讲：王一恒

培训方式：面授+案例研讨+团队分析+实战演练

学习收益：

通过培训来帮助学员：

- 1、了解内部客户服务意识的重要价值；
- 2、掌握内部客户沟通技巧与策略；
- 3、掌握内部人际冲突的处理和谈判策略；
- 4、了解内部客户有效服务的8大黄金法则

针对内部客户服务要做好主要是集中于以下两个方面：一是想不想（就是提高服务意识）二是会不会（提升服务技巧），针对内部客户服务人员的特点，我们特别设定了下面的课程大纲，以供参考探讨：

课程大纲：

第一部分、培训内部客户服务意识——想不想？

一、培养积极主动的服务意识

- 1、为什么要内部客户服务？什么是服务意识？
- 2、谁是我们的内部客户？：
- 3、内部客户服务三要素（3Cs）：关怀（CARE）、合作（COOPERATION）和沟通（COMMUNICATION）。
- 4、内部客户服务的五大意识：
 - A、内部客户服务的三有三不：有礼、有理、有据、不卑、不亢、不弃
 - B、内部顾客是相互的，因而服务也是相互的
 - C、学会站在对方的立场看问题
 - D、支持性态度（主动与合作）和多赢模式(supportive attitude & win-win model)
 - E、个体沟通风格差异(individual difference)
 - F、共情/同理与包容 (empathy & tolerance)
- 5、服务水平的衡量指标，查查你现在的服务水平。

小组研讨：设计我们的内部客户服务水平提升的方向

二、内部客户如何评价我们的服务？

- 1、衡量标准在内部客户手中

2、学会利用服务承诺进行有效的服务质量控制

5、影响服务质量控制的五个环节

6、内部服务质量评估的基本方法

讨论：看看我的行为是如何影响服务质量的

7、内部客户服务的重点是：感悟内部客户需求，越内部客户期望

讨论：共同找找我们的内部客户都有哪些方面的需求。

9、针对内部客户需求我们应该采取什么行动？（现在做得好的/不好的）

10、需求排序与分级匹配。

11、内部客户期望值管理（对于期望值我们应该抱以什么样的看法？应该如何对待内部客户的期望？）

三、了解并超越内部客户的期望才有可能造就内部客户忠诚

1、只有超越内部客户期望的服务才造就忠诚的内部客户；

2、学会打破内部客户交往的平衡，不断超越内部客户的期望值；

第二部分：内部客户服务技巧——会不会？

四、服务沟通的技巧

1、沟通前的准备工作

2、内部客户的三层面需求

3、建立信赖感是沟通的基础

4、作为专业的内部服务人员，树立专业形象是信赖的基础

5、如何在内部客户心目中建立专业形象

6、学会面对棘手情况：

五、内部客户服务沟通技能

测试练习：性格测试

1、各类型人际风格的分析与应对技巧

2、如何学会有效实施影响力，提升内部客户感知

3、你能听懂内部客户的意思吗-----聆听技巧

4、你能让内部客户愿意说给你听吗-----提问技巧

5、你说的内部客户能理解吗-----表达技巧

6、你能让内部客户能接受吗-----引导技巧

7、人员如何进行期望值管理

a) 提供信息选择和其他方案

b) 合理设定内部客户期望值技巧

c) 降低内部客户期望值技巧

8、客服人员的有效沟通技巧

a) 内部客户要求传递——信息收集技巧

- 内部客户应该收集的信息内容
- 如何保证信息的全面而有效的传递
- 信息传递障碍与解除法
- 信息传递失真的常见原因

b) 说的技巧：

- 同理心表达
- 准确把握内部客户的情绪
- 建立和睦关系
- 语言匹配，情绪同步，俚语模仿
- 快速确认问题的提问方式
- 引导内部客户认可的技巧
- 服务表达禁语
- 如何应对内部客户的额外要求

c) 解决问题

- 配合与引导
- 如何表现专业与尽心
- 关注与尊重内部客户的非技术性需求
- 如何应对冷场
- 如何保持与体现你的自信

d) 避免生气

- 敏感识别内部客户生气源
- 控制自我情绪
- 设定期望值 告知内部客户可能出现的结果,强调你能做的-告诉内部客户关于问题解决的方案
- 确定内部客户已经理解
- 表明你的解决方案,争取内部客户参与

e) 情绪控制

- 你应该避免

-
- 声音高/语速快或不稳定---内部客户会知道你变得具有防卫性了
 - 保卫自己或部门—不要试图辩解,解释也要等问题解决后
 - 证明内部客户是错的---正确并不意味着内部客户满意,赢得内部客户的信任,这才算是胜利
 - 不要坚持政策—不要给内部客户冷漠的感觉

六、有效处理投诉的基本原则与步骤

- 1、亲善大使-----投诉处理的心态调整和定位
- 2、萌芽控制-----投诉受理的技巧与规范
- 3、化解矛盾-----理解与平息投诉内部客户情绪的技巧
- 4、解决问题-----与投诉内部客户达成协议
- 5、巧妙应对-----处理难缠内部客户
- 6、修复关系-----回访技巧

七、处理内部客户投诉和抱怨的技巧

- 1、内部客户抱怨与投诉意味着什么
- 2、如何看待投诉
- 3、投诉问题的基本分类
- 4、迅速平息内部客户不满的技巧
 - A . 放式问题发泄情感
 - B . 复述问题表示理解
 - C . 提供方案给予帮助
 - D . 引导需求达成处理协议
 - E . 检查协议执行情况
 - F . 过程监控使之处于受控状况

八、标准服务操作程序的建立与执行

- 1、如何根据自己的部门职责与服务建立标准化操作程序 (SOP)
- 2、如何执行标准化操作
- 3、持续改善

总结：案例分析

九：内部客户有效服务的 8 大黄金法则

尊重为本，意识跟上；

问题导向及对事不对人原则；

少听多听，避免妄下结论；

避免恶性争论和情绪污染；

学会换位思考与宽容；

不要吝啬你的赞美与认同；

不要忘记彼此的鼓励与激励；

带上微笑并偶尔幽上一默
