

从优秀到卓越

客户服务意识与高效沟通技巧

【课程时间】 1天/6小时

【主讲老师】 胡爽姿

【培训对象】 客户服务岗位相关人员

【培训人数】 50-60人

【培训形式】 引导式教学、每一个章节都有互动环节、实战演练、案例分析、小组讨论等

【课程价值】

1. **意识先行**——通过对“服务”的深度剖析，让学员清晰自我定位、认识到服务对象于己于司的重要价值，提高服务意识及增强服务理念对于工作的重要性。
2. **情绪管理**——积极情绪训练，作为新时代职业人快乐、高效工作的重要心理应用工具，已经被许多企业引进，并取得极好的效果。在提升员工幸福指数的同时，提升银行的生产竞争力。
3. **应诉有道**——服务是一种能力，优质服务意识促进正确的服务行为。提升员工在服务过程中面对客户的服务及沟通技巧，分部门、岗位萃取案例进行讨论、分享和演练。

【课程大纲】

第一部分：优质客户服务意识的心智模式

一、建立优质服务意识思维

- **学习活动：客户画像--我们的客户群体特点分析？**

1. 服务意识提升能力模型
2. 服务中的角色认知与定位
3. 站在客户的角度做服务
4. 不懂业务，做不好服务；懂了业务还要有温度
5. 影响客户满意度的五个因素
6. 从人性出发的客情管理

二、内部服务意识的重要性

● 游戏：一个都不能少

1. 认清内部客户服务中的角色定位——谁是我们的客户？
2. 内部客户分类
3. 内部客户服务的 3C 要素
4. 主动执行内部客户服务的 7 个要素

第二部分：知己及彼——自我性格分析情绪压力管理

一、服务心理学——懂一点性格学，更好的服务客户

● 学习活动：性格测试

1. 老虎、猫头鹰、孔雀和考拉四大性格分析
2. 透过性格分析看见“自我”
3. 不同类型人物的不同心理需求

4. 如何满足客户的服务心理需求

二、积极情绪与压力管理

● 心理画外音：学员现场作画，老师分析（非常受学员欢迎的环节）

1. 修炼积极情绪，转化不良情绪
2. 缓解工作中负面情绪的有效方法
3. 如何寻找心理平衡
4. 理性做事、感性做人的情绪行为塑造
5. 缓解心理疲劳、破破坏情绪

工具：情绪管理 ABC 法则

第三部分：应诉有道——高情商投诉处理四步法

一、客诉沟通的服务语言艺术

1. 客户服务沟通中的语言技巧运用
2. 电话沟通的声音训练
3. 语音语调运用
4. 语调标准及语速把握
5. 语气中体现热情
6. 感知客户情绪的语调运用

练习：礼貌语言训练

二、 礼貌服务用语

1. 客户服务“十字”“十不说”
2. 使用积极的、以行为为导向的、明确的语言
3. 黄色警戒线/赤色制止线
4. 鄙视语、烦躁语、反诘语、否定语、白话、

三、投诉处理四步法

- 本环节萃取企业及学员实际案例进行分析、讲解，有案例、有实战、有方法。

第一步：建立连接、同频共振

1. 承接客户的情感需求
2. 平息客户怒气的法宝
3. 会共情的超级魔力
4. 移情的五种方法

第二步：高效沟通，破解需求

1. “剥洋葱”法慧眼识人
2. 拨开投诉沟通的神秘面纱
3. 有效聆听--让客户感受到你在听他说话
4. 戒除影响我们有效聆听的心理因素

第三步：进退有度，利他引导

1. 有效引导客户的三种方法
2. 有效驱动客户的技巧
3. 结构化引导提问的技巧
4. 话术表达的关键

第四步：提供方案，达成共识

1. 影响客户期望值五大因素
2. 客服人员对客户期望值的判断
3. 引导客户期望值的艺术
4. 安抚客户的落差心理
5. 因人而异，个人影响力在投诉处理中的应用

课程总结