

动心服务、赢心沟通

客户服务效能提升

【课程背景】

每天都在质检，管理层也盯得紧，但客户满意度总是提不上来，员工认为自己已经做得很好了，却不知道客户为什么不满意。员工也想做好，但心有余而力不足。员工流动性大，管理越来越难。

【课程收益】

- 1、让客服人员意识到服务的重要性，树立服务意识，从心里真正重视客户、关注客户、积极服务客户。
- 2、掌握客户服务中的语言技巧，运用专业语音语调、同理心沟通方式与人性化技巧，提升客户感知度，满足客户日益提高的客户服务需求
- 3、服务人员学习自我情绪管理及压力缓解方法，掌握处理客户投诉的技巧，从容应对客户投诉、有效处理疑难投诉，降低客户投诉率。

【课程对象】

客服中心一线员工、视频客服中心服务人员

【课程时间】 1 天

【课程内容】

第一部分：唤醒客服中心人员优质服务心智模式

小测试：服务意识知多少？

思考讨论：我们的客户群体特点分析？

一、服务意识的建立

- 1、服务意识决定服务行为
- 2、我们的客户要的是什么？
- 3、服务中的角色认知与定位
- 4、站在客户的角度做服务
- 5、降低客户费力度，提升客户满意度

案例：呼叫中心服务意识带来的感人故事

案例：客服中心服务意识缺失导致的投诉案例

二、积极心态与情绪压力管理

1、服务心理学---客户心理分析

- 我们有哪些客户类型
- 不同类型客户的需求
- 不同类型的不同心理需求

- 如何满足客户的心理需求

性格测试：知己知彼，不同性格客户的服务方式

2、服务中的自我情绪管理

心理画外音：学员现场画图觉察自我压力源

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

工具：情绪管理 ABC 法则

第二部分：视频客服人员的服务礼仪

一、客服视频职业形象打造

- 1、 视频客服个人仪容仪表规范
- 2、 视频客服环境形象

二、视频客服的表情语言

- 1、 表情服务是视频客服的第一语言
- 2、 微笑、眼神、面部表情的应用

3、 视频客服服务中的微表情刻意训练

三、视频客服服务中的行为举止表现

1、视频客服服务仪态训练

2、视频服务中恰当的手势运用

第三部分：卓越高效服务“赢心”沟通技巧

一、 客户服务沟通中的语言技巧运用

1、视频客服声音训练

- 语音语调运用
 - 语调标准及语速把握
 - 语气中体现热情
 - 感知客户情绪的语调运用
 - 适时的停顿
- #### 2、礼貌服务用语
- 客户服务“十字”“十不说”
 - 使用积极的、以行为为导向的、明确的语言

二、提升客户满意度的沟通技巧

思考讨论：

1) 呼叫中心客户打来电话到底想要什么？

2) 现场服务沟通的障碍有哪些？

1、正确认识有效沟通

- 表层客户分析
- 深层客户分析
- 你真的听懂客户说的话了吗？

录音案例分析

- 影响沟通到达率的 6 大要素分析
- 呼叫中心、现场服务沟通中不同的干扰因素

2、客户服务中的主动倾听

- 客服人员理解能力提升
- 归纳客户问题
- 适度适时打断客户
- 有效记录客户信息
- 深入客户情境---摸透客户的心
- 灵活应对客户的表达方式

3、提问的技巧

- 征询性问题
- 开放式问题
- 针对性问题
- 选择性问题
- 引导式提问

4、亲和力表达

- 同理心表达满足客户需求
- 以“客户为中心”的沟通方法
- 传递积极信息
- 学会赞美你的客户
- 表达的逻辑训练

课程总结复盘