

动心服务、赢心沟通

视频客服效能提升

【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】

视频客服 VIP 梯队人员

【课程时间】 2 天

【课程内容】

第一章：视频服务与传统服务的对比优势与应用实操

一、 视频客服的对比优势

- 1、 空间和服务半径问题：弥补物理空间现场服务覆盖面不足
- 2、 时间问题：弥补物理现场服务时间的限制
- 3、 服务流量问题：分流物理现场客户，即效解决客户问题提高客户体验
- 4、 “线上线下”渠道融合，提升客户综合服务能力

二、 视频客服的必备基本素养

- 1、 业务素养：
- 2、 服务素养
- 3、 个人特质
- 4、 精神风貌

三、 气质风貌创造更佳的客户体验

- 1、 个人气度提升服务体验---你的优雅藏在气质里
- 2、 个人风采提升服务体验---你的热情藏在风采里
- 3、 个人形象提升服务体验---你的格局藏在形象里

第二单元：远程视频服务的礼仪塑造

一、 远程视频仪态礼仪的塑造

- 1、 仪表仪容者，外观也：不学礼，无以立
- 2、 仪容总体要求：自然、美观、协调
 - 发型与面部的修饰
 - 妆容与首饰的搭配
- 3、 仪表总体要求：庄重、简洁、整体、大方
 - 得体的着装是建立信任的基础
 - 服装是降低沟通成本的工具
 - 怎样搭配看起来职业又有亲和力
- 4、 体态礼仪：稳重、沉着、热情、自信
 - 正确的坐姿——坐出高贵、平和与尊重感
 - 手势的含义——别让你的手毁了你的形象
- 5、 仪容仪表的注意事项和禁忌要求

二、 视频服务满意度提升中的表情语言价值百万

- 1、 微笑的力量—沟通中最美的润滑剂
 - 微笑时真诚、甜美、亲切、善意、充满爱心；
 - 口眼结合，嘴唇、眼神含笑
- 2、 眼神的交流—有温度的传递与客户心灵对接
 - 面对客户目光友善，眼神柔和，亲切坦然，眼睛和蔼有神，自然流露真诚
 - 眼睛礼貌正视顾客，不左顾右盼

- 眼神要实现“三个度：眼神的集中度、眼神的光泽度、眼神的交流度
- 3、饱满情绪状态的表现——创造愉悦交流的磁场
- 头正、脖直、肩平、胸挺、腰直
- 服务中的鞠躬、点头、致意：15 度表示倾听、30 度表示感谢、45 度表示致歉
- 递物、指示方向、介绍等手势训练（标准手势）

三、 远程视频服务满意度提升之声音塑造

- 1、 声音是人的第二张脸：先声夺人，深入人心
 - 2、 控制好你的呼吸：科学的胸腹式联动呼吸
 - 3、 语调语气会变通：同频共振有情绪
 - 4、 微笑让声音更有温度
- 清晰度
 - 音色
 - 温度
 - 风格

第三单元：视频服务满意度提升之识人术—刷脸之喜怒

一、 微表情识别：读脸识心

1、 面部语言在出卖“心理秘密”

- 验证--他是否对你有所隐瞒
- 验情--他喜欢你还是讨厌你
- 洞察--他对你是否具有攻击性
- 吸引--了解他，然后讨好他
- 引导--让他跟随你的想法
- 控制--控制他的喜怒哀乐
- 暗示--关系亲疏的晴雨表

二、 身体语言暴露个人特质和属性

1、 个人性格特质的显露

- 敏听与善说
- 察言与观色

2、 身体语言

- 真假看“微笑”
- 贫富看“肩颈”
- 诚信看“眉毛”
- 变化看“嘴角”
- 岁月看“身段”
- 认同看“举止”

三、 创造愉悦体验-打造融洽场域

- 1、 事实 or 演绎：看透不说破
- 2、 引导与控制：事实如何被证实
- 3、 注视与观察
- 4、 寻找表述中的表情与语气的协调控制
- 5、 控制情绪与追求结果中二选一
- 6、 观点暴露标准，表达呈现修养

第四单元：视频服务满意度提升之沟通技术提升

一、 序幕拉开掌握好节奏感

- 1、 姿态专业自信，语气温婉亲和
- 2、 自报家门清晰清楚清亮
- 3、 风险警示停顿有效有感
- 4、 引导提示眼、口、手配合并用

二、 观察要入微，说明要到位

- 1、 了解客户的情绪
- 2、 体察客户的态度
- 3、 有效提问：适当的引导来获取更多自己想要的讯息
- 4、 为索取材料作必要的铺垫说明
- 5、 洞察客户的迷茫：作温暖的说明与解释
- 6、 高效的业务办理：业务指引有秩序
- 7、 妥帖地业务告知与提醒

三、 远程视频主动服务能力的提升

1. 对于特殊客户给予多一分关怀
 2. 通俗化的业务规则讲解，减少沟通的摩擦
 3. 疑难业务办理的有技巧
- 客户资料有效梳理，客户问题准确回应
 - 不同客户的处理：使用匹配方式（不做傲慢的机器人）
 - 让发怒的客户平静下来：声音的控制、表情的管理、语速的掌握
 - 对业务负责，对安全把握，加强引导力

四、 视频客服正面积情绪的打造

- 1、 正念阳光形态的塑造
 - 改变消极态度
 - 学会享受过程
 - 理性把握当下
 - 主动拥抱变化
- 2、 自我情绪管理
 - 情绪觉察
 - 建立自信
 - 持续自我激励
- 3、 提升个人职场抗压能力
- 4、 建立挫折积极反应机制

课程复盘