

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】

客服中心班组长、客服人员、售后服务等

【课程时间】 2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：客服中心服务意识带来的感人故事

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：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、呼叫中心、一线客服服务的声音训练

- 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

学习活动：客服中心人员沟通能力情境演练

第三部分：客户投诉处理实战训练

一、投诉预防比投诉处理更重要

- 1、如何看待“零投诉”？
- 2、把服务工作做在投诉发生之前
- 3、是投诉还是咨询？

二、练好五步，有效处理客户投诉

情境演练：选取企业实际案例，贯穿五大步骤，情景模拟、学员现场实战

第一步：理解客户，建立连接

- 1、承接客户的情感需求
- 2、快速移情与客户同频的技巧
- 3、有效化解客户情绪的同理心话术
- 4、真诚比技巧更重要的语言表达

小组讨论：客服人员如何有效承接客户情绪？

第二步：高效沟通，破解需求

- 1、化解客户抱怨的有效沟通黄金定律
- 2、让客户感受到你在听他诉求

3、处理投诉的聆听三个层次

4、互联网时代，要有服务警觉性

第三步：进退有度，“慧心”指引

1、避免过度聆听，争取主动权

2、有效运用结构化提问的技巧

3、话术表达的关键

4、投诉处理话术模板

第四步：管理客户期望值，解决问题

1、分析客户期望值的来源

2、客服人员对客户期望值的判断

3、引导客户正确认识自我期望值的方法

4、安抚客户期望值的落差心理

5、非理性客户的应对

第五步：给予建议，达成共识

1、投诉处理结果的四个层次

2、不放弃任何一个可能的机会

3、关键时刻“自我牺牲”

4、投诉结束了，服务还在继续

课程总结复盘