

动心服务、赢心沟通

客服中心服务意识与投诉沟通处理技巧

【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、呼叫中心服务人员

【课程人数】 50 人以内

【课程时间】 1天（6-7小时）

【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：客服中心服务意识缺失导致的投诉案例

性格测试：知己知彼，不同性格客户的服务方式

二、服务中的自我情绪压力管理

- 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 ABCDE 法则

第二部分：客服人员的服务语言艺术

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

- 电话服务语言第一印象的建立

- 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、 客服话术禁语

1、黄色警戒线/赤色制止线

2、鄙视语、烦躁语、反诘语、否定语、白话、

第三部分：实战五步有效处理客户抱怨投诉

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

一、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

案例分析

二、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
- 5、归纳客户问题
- 6、适度适时打断客户

7、有效记录客户信息

8、深入客户情境---摸透客户的心

9、灵活应对客户的表达方式

三、第三步：进退有度，“慧心”指引

1、避免过度聆听，争取主动权

2、解决客户问题的四个主动，避免一味的安抚客户情绪

3、话术表达的关键

4、诉处理话术模板

四、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

五、第五步：给予建议，达成共识

1、亲和力表达

2、同理心表达满足客户需求

3、以“客户为中心”的沟通方法

4、传递积极信息

5、学会赞美你的客户

6、表达的逻辑训练

课程总结复盘