

服务制胜

客户服务意识与投诉沟通技巧

【课程时间】1天/6小时

【主讲老师】胡爽姿

【培训对象】客户一线服务人员、企业服务部门培训人员、负责人

【培训人数】50人/每场次

【培训形式】理论知识、引导技术、实战演练、案例分析、小组讨论

【课程背景】

随着社会的发展和进步，客户对企业的服务水平越来越重视，要求也越来越高，而客户服务是管理公司中最直接与客户接触，最直接与客户服务的一个部门。由于经常与客户接触，在客户心目中，他们的一举一动都代表着公司的形象。

好的客户服务，就像是客户与管理公司之间的润滑剂，能最大程度的缓解客户与公司之间的矛盾与摩擦。客户服务人员训练有素的服务技巧，热情的服务态度，礼貌的谈吐举止，也像一面镜子折射出公司管理的专业性和规范性，使客户产生信赖感。

【课程价值】

- 意识先行**——通过对“服务”的深度剖析，让员工清晰自我定位、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与迫切性。
- 情感动心**——学会自我情绪管理的方法，知己解彼，深刻理解服务首先是服务自己，服务不仅仅是一项行为能力和技巧，更是人际关系的核心价值。
- 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】

模块一：服务意识与服务心理学

学习活动：完美服务之星自检

一、信息时代下的服务特征

1. 优质客户服务的五要素
2. 良好服务意识和表现
3. 服务中的角色定位
4. 站在客户的角度做服务
5. 影响客户满意度的5个维度

案例：客服中心服务意识缺失导致的投诉案例

二、提升服务的三大核心竞争力

1. 受肯定的服务能力
2. 练就服务客户的功力
3. 服务客户需要积极情绪力

案例分析：企业内部需要服务意识吗？

第二模块：客服岗位情绪管理与压力疏导

一、情感智商是优质服务的重要保障

1. 服务质量与服务人员的情商之间的关系

2. 情绪在服务工作中的运用

□ 心理画外音：学员现场画图觉察自我压力源

3. 从原生家庭环境来解读我们现在的行为风格

二、情绪压力管理的有效方法

1. 修炼积极情绪，转化不良情绪

2. 自我调节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

第三模块：应诉有道——高情商投诉处理四步法

🌈 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。

一、 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

二、 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

三、 进退有度，利他引导

1. 投诉处理的五大经典战术
2. 有效引导客户的三种方法
3. 有效驱动客户的技巧
4. 结构化引导提问的技巧
5. 话术表达的关键

四、 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. 因情而异，个人魅力在投诉中的应用

课程总结