

客户服务话术与脚本设计技巧©

【课程背景】

随着客户服务中心及相关岗位在企业中的不断完善，众多的服务岗位从业者并没有经受过专业的服务沟通学习与培训。在与客户沟通的过程中，多会出现语言使用不当，解答内容不严谨、不规范的情况，给客户之间的沟通带了很多困扰，甚至衍生出客户的服务投诉。

随着互联网的不断发展，客户对于产品购买和使用都提出了更高的服务要求。同时，企业原有的售前服务与售后服务已经在悄无声息中融合在了一起，良好的沟通技巧，不仅仅是对于售后服务客户的安抚，甚至已经成为了提高产品销售成功几率的关键性要素。

在过去 10 年的企业培训中，无论是金融行业、航空业、汽车业和公共事业，发现客服人员在客户沟通中的用语规范度非常差，甚至连最基本“请”字应该用在什么地方都不知道，这个课程就是希望大家能够规范话术的基本要点，了解有效话术的组成部分，提升整体的服务能力。

【课程收益】

通过本次培训后，参训的服务一线人员、服务质量管理及知识管理人员等会对于话术的作用及有效话术的沟通，形成比较规范与科学的认识。在课程的练习中，能够将方法论与本企业实际情况相结合，熟悉与掌握“三明治法则”及“三部曲”话术设计技能。

【课程对象】

服务中心经理、服务知识管理人员、业务支撑人员、服务质量管理及一线座席

【课程时间】

两天（6 小时/天）

【课程大纲】

一、客户服务脚本的发展与要求

1. 客户服务话术
 - 1) 服务脚本的特点
 - 2) 服务脚本的应用现状

- 3) 服务中心在话术管理方面的问题
2. 客户服务的发展
 - 1) 线下服务脚本的设计与应用
 - 2) 线上服务脚本的设计与应用
 - 3) 全媒体服务的融合及其话术脚本的要求
3. 话术脚本的功能与作用
 - 1) 话术脚本的信息传播功能
 - 2) 话术脚本的业务受理功能
 - 3) 话术脚本的客户服务功能
 - 4) 话术脚本的产品营销功能
4. 未来服务业话术脚本应用展望
 - 1) 人工智能发展对于脚本设计的影响
 - 2) 大数据将改变服务脚本的设计重点

思考与练习

二、脚本设计的理念与思维模式

1. 客户满意度理念
 - 1) 客户期望值
 - 2) 客户体验值
 - 3) 客户满意度管理
2. 服务的价值理念
 - 1) 服务对于品牌的价值
 - 2) 服务对于产品的价值
 - 3) 服务对于客户的价值
3. 话术中的服务意识展现
 - 1) 客户参与意识
 - 2) 客户共情意识
 - 3) 客户尊重意识

4) 客户知情意识

思考与练习

三、话术与脚本设计的原则

1. 简明扼要的句型

- 1) 陈述句在话术设计中的使用
- 2) 问句的限用与变型
- 3) 沟通多样化与语言丰富性的关系

2. 礼貌用语在话术脚本中的使用

- 1) 服务脚本中“问”声的使用
- 2) 服务脚本中“谢”声的使用
- 3) 服务脚本中“歉”声的使用
- 4) 服务脚本中“请”声的使用
- 5) 服务脚本中“送”声的使用

3. 口语化的书面语

- 1) 口语词
 - 2) 书面语
 - 3) 话术中的同义词选择
- #### 4. 服务中禁止使用的语言

- 1) 蔑视语
- 2) 烦躁语
- 3) 否定语
- 4) 反问语

5) 口语

5. 客户服务话术设计

- 1) 开头语的设计
- 2) 结束语的设计
- 3) 通用话术的设计

4) 业务话术的设计

思考与练习

四、“三明治”法则的话术结构

1. 同理心话术的设计与作用

- 1) 同理心
- 2) 同理心表达的重要性
- 3) 同理心表达的方法

2. 解答话术的设计与作用

- 1) 问题解答的原则
- 2) 解答话术注意事项
- 3) 真相、本质与表象的关系
- 4) 完美解答的四要素

3. 意愿话术的设计与作用

- 1) 什么是服务意愿
- 2) 意愿表达在沟通中的作用

4. “三明治”法则话术案例

- 1) 如何解决家电行业不能按时安装的问题
- 2) 如何解决廉价航空的行李收费问题
- 3) 如何解决询问其他客户个人隐私问题

思考与练习

五、循序渐进的话术“三部曲”

1. 解答、解释、引证——“三部曲”

- 1) 用一般解答解决问题
- 2) 用多重解释分析问题
- 3) 用各种引证锁死问题
- 4) 分级话术处理的优势

- 5) 解答话术在沟通中的作用
2. 解释话术的设计
 - 1) 解释话术的设计原则
 - 2) 什么样的解释更容易接受
 - 3) 解释的有效性判断
3. 引证话术的设计
 - 1) 什么是引证的话术
 - 2) 合理推诉引证法
 - 3) 统一战线引证法
 - 4) 利用监管引证法
 - 5) 因果关系引证法
4. 增进沟通效果的话术设计技巧
 - 1) 表明坚守的服务原则
 - 2) 变换多种角度进行解释
 - 3) 适当举例说明
 - 4) 简介表示无奈与歉意
 - 5) 强调正确的方式与方法

思考与练习