

# 客户服务话术与脚本设计技巧©（书籍同步）

## 【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、服务质量管理及服务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、话术与脚本设计的功能篇

1. 客户服务脚本应用的特点与现状
  - 1) 客户中心话术应用的初阶阶段
  - 2) 客户中心话术应用的中阶阶段

- 3) 客户中心话术应用的高阶阶段
2. 全媒体服务融合及其对话术脚本的要求
  - 1) 全媒体服务的融合与承载平台
  - 2) 全媒体服务对于话术脚本设计的丰富性需求
3. 话术脚本的信息传播功能
  - 1) 产品使用阶段
  - 2) 问题发生阶段
  - 3) 问题排除阶段
4. 话术与脚本的产品营销功能
  - 1) 产品的特点
  - 2) 产品的优势
  - 3) 产品的好处
5. 话术与脚本的产品服务功能
  - 1) 体现产品附加值功能
  - 2) 客户预期的满足功能

## 二、话术与脚本设计的技巧篇

1. 以客户满意度出发的话术脚本设计
  - 1) 客户期望值
  - 2) 客户体验值
  - 3) 客户满意度
2. 提升话术脚本设计中的服务价值
  - 1) 参与原则
  - 2) 知情原则
  - 3) 尊重原则
  - 4) 准确原则
3. 什么是话术脚本中的服务意识
4. 话术与脚本设计风格的分析

- 1) 什么是伙伴式风格
- 2) 什么是专家式风格
- 3) 什么是教练式风格
5. 话术设计中的问句使用
  - 1) 开放式问句
  - 2) 封闭式问句
  - 3) 问句的限用
  - 4) 问句的变型

### 三、话术与脚本设计的规则篇

1. 话术中的信息要素的多样化与丰富性
2. 话术与脚本中“简明扼要”的作用
  - 1) 简明扼要，通俗易懂，对位准确
  - 2) 句型简单，利于传播
3. 客户服务信息传播的（4+1）W 原则

第一要素：问题中的角色有谁（WHO）

第二要素：问题发生在什么地方（WHERE）

第三要素：这个问题是什么（WHAT）

第四要素：问题是在什么时间或时间段发生的（WHEN）

第五要素：问题发生的原因是什么（WHY）

4. 话术中“礼貌用语”的使用技巧
  - 3) 服务话术脚本中“问”声的使用
    - 分时段问好
    - 问好的使用节点
  - 4) 话术脚本中的“谢、送、请”声的使用
  - 5) 话术设计中“歉”声的使用
    - “很抱歉”与“对不起”的区别
    - “不好意思”的使用禁忌

- “很抱歉”的使用原则
- 5. 话术脚本中禁止使用的语言
  - 1) 蔑视语
  - 2) 烦躁语
  - 3) 反问语
  - 4) 否定语
  - 5) 口语

#### 四、话术与脚本设计的应用篇

1. 服务话术中开头语和结束语的设计
  - 1) 开头语的设计与使用
  - 2) 结束语的巧用与要求
  - 3) 自然封闭式结束语
  - 4) 挂机评价的结束语
2. 客户服务中通用话术的设计技巧
3. 话术中业务与产品信息的设计技巧
  - 1) 售前业务话术
  - 2) 售后业务话术
4. “三明治”法则的话术构成结构
  - 1) 同理心
  - 2) 解答
  - 3) 服务意愿表达
5. 客户真实问题与需求的分析
6. 循序渐进的话术“三部曲”
  - 1) 解答
  - 2) 解释
  - 3) 引证
7. 话术沟通效果增益技巧

- 1) 坚守原则与目的性保留原则
- 2) 投诉处理的四诀和四禁忌
- 3) 投诉处理的“四法”