

客户服务岗位综合技能提升训练

【课程背景】

企业在招聘服务岗位人员后，多是采取内部培训的方式，开展新员工入职培训，其中会涉及服务岗位技巧的课程。但是，由于内部培训师知识能力、授课水平等一系列问题的限制，最终导致的结果是老师 80 分，学生不及格。

作为专业客户服务技能培训师，建议企业在要定期给新员工开展岗位技能综合能力提升外训，将员工技能快速拔高至一定水平，使其能够高起点，快发展，尽早成为成熟的客户服务岗位人员，这样才能实现企业人力资源成本的最优化。

及时的专业课程内容学习，不仅仅可以提升员工技能，还能扩大服务岗位新员工视野，提高起对于本岗位工作的认识与了解，达到岗位人员稳定目的。技能的提升一方面带来了企业效益，一方面有解决了新员工岗位因技能不足导致的工作压力。所以，定期开展新入职岗位员工岗位技能外训学习是很有必要的。

【课程收益】

从岗位认识，到职业发展；从语音语调到沟通技巧；从服务礼仪到投诉处理；从客户分析到情绪纾解。本课程涵盖了服务岗位新晋员工的全方位技能内容，只在于全面提升服务岗位人员岗位能力。

本课程所有知识点均以技能落地为原则，深入剖析岗位技能问题与解决办法，并提供有效的改善与应用技巧。

【课程对象】

客户服务一线工作人员及客户服务管理人员

【课程时间】

两天 (6 小时/天)

三天 (6 小时/天)

【课程大纲】

一、客户服务工作的现状与发展

1. 客户服务的认知与发展
 - 1) 客户服务的发展与现状
 - 2) 服务工作在企业服务体系中的价值与作用
 - 3) 客户服务的类型与日常工作分解
 - 4) 多媒体和自媒体时代服务理念的创新

2. 客户服务岗位要求与职能
 - 1) 客户服务岗位胜任能力
 - 2) 客户服务工作职能
 - 信息中心职能
 - 服务中心职能
 - 业务中心职能
 - 营销中心职能
 - 3) 客服专员岗位考核指标分类
 - 4) 客服中心岗位设置与作用
 - 客服岗位与现场管理的关系
 - 客服岗位与质量管理的关系
 - 客服岗位与业务支持的关系

3. 客服专员的职业规划与技能发展

- 1) 什么是职业规划
- 2) 自我职业规划需要考虑的要素
- 3) 职业规划的优劣与目标
- 4) 职业规划中的误区与偏差

4. 客服专员的岗位技能发展

- 1) 服务意识与服务能力
- 2) 培养事事为人的精神
- 3) 自我服务能力提升的五大途径
- 4) 记住“三点”做好基础服务
 - 做好“阐述”
 - 用好“礼语”
 - 杜绝“禁语”

二、客户服务沟通技巧与话术设计

1. 服务技能要求与客户满意度

- 1) 服务语音语调的要求
 - 普通话要求
 - 语音的要求
 - 语速和语调的要求
 - “末字上扬”法的语音语调自我训练（练习）
- 2) 通过服务技能提升客户满意度

- 客户要什么 (练习)
- 客户满意度公式
- 满意度和投诉率的关系
- 满意度中服务价值的体现

3) 客户的 5 大期望

- 时间
- 态度
- 信息
- 产品
- 金钱

4) 服务的 5 大原则

- 主动
- 热情
- 准确
- 周到
- 耐心

2. 沟通亲和力塑造与转变

- 1) 语言结构的规范与调整
- 2) 主谓宾在沟通中的作用
- 3) 书面、口语和网语的区别
- 4) 常见的服务错误

3. 话术沟通的不同服务风格

1) 伙伴式风格

2) 专家式风格

3) 教练式风格

4. 客户服务倾听与沟通信息的收集 (4W+1W 原则)

1) 倾听的技巧与要点

2) 如何在沟通中插话

3) 第一要素：问题中的角色有谁 (WHO)

4) 第二要素：问题发生在什么地方 (WHERE)

5) 第三要素：这个问题是什么 (WHAT)

6) 第四要素：问题是在什么时间或时间段发生的 (WHEN)

7) 第五要素：问题发生的原因是什么 (WHY)

5. 话术中“礼貌用语”的使用技巧

1) 服务话术脚本中“问”声的使用

- 分时段问好

- 问好的使用节点

2) 话术脚本中的“谢、送、请”声的使用

3) 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

6. 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

三、客户疑难问题的分析与处理

1. 服务问题“冰山”理论
 - 1) 什么是服务问题的“冰山”理论
 - 2) 问题的表象、本相与本质
 - 3) 问题本质的提取与应对技巧
 - 4) 通过“枝干”理论分析客户问题
2. 疑难问题的“显隐”性分析法
 - 1) 客户服务心理需求的基础——得到好处、避免失去
 - 2) 显性问题的判断与应对
 - 3) 隐性问题的判断与应对
 - 4) 客户问题的显隐性分析测试（练习）
3. “三明治”话术技巧在投诉处理中的作用
 - 1) 什么是话术的“三明治”法则
 - 2) 标准化解答
 - 3) 合理化解释
 - 4) 规范化引证

- 合理推诿
- 利用监管
- 统一战线
- 寻觅因果

4. 投诉的后续处理技巧

1) 投诉处理基本“五步法”

2) 投诉处理“四绝”——快、准、牢、信

3) 投诉处理“四法”——通、拉、拖、移

4) 投诉处理“四禁忌”

- 不要引导客户投诉
- 不重复客户投诉的问题
- 不认同客户投诉的概念
- 不默认、不过歉

5. 投诉风险与危机应对

1) 什么是投诉危机

(案例分析：特斯拉刹车失灵事件分析)

2) 自行监督体系在投诉处理体系中的作用

3) 传统投诉渠道问题处理

4) 各行业监管渠道处理

5) 新媒体下的投诉危机处理

四、客户性格解析与个人情绪管理

1. 客户需求心理学知识
 - 1) 产品属性与服务属性
 - 2) 服务产品的消费心理需求解析
 - 3) 感性客户在投诉中的具体心理表现
 - 4) 理性客户在投诉中的具体心理表现

2. 客户心理基础模型
 - 1) 客户心理分析模型
 - 2) 现场测评 (DISC 性格测评)
 - 3) 测评结果分析
 - 4) 客户事件“角色”引入

3. 客户投诉心理互动“40 法”
 - 1) “探寻”阶段的“错与对”
 - 2) “表明”阶段的“真与假”
 - 3) “强调”阶段的“善与恶”
 - 4) “博弈”阶段的“祸与福”

4. 服务工作的情绪管理
 - 1) 内部：自我调整，做情绪的主人
 - 体察自己的情绪
 - 管理自己的情绪
 - 提高 EQ，做自己情绪的主人
 - 2) 外部：事件控制

- 懂得拒绝的艺术
- 不得不做的事情
- 掌握解决问题的方法

3) 面对问题:

- 情绪宣泄的四种核心途径
- 学与练：有效宣泄情绪（行为心理学技术）
- 对挫折五种建设性的态度；

4) 管理压力的弹性策略

- 坚强型人格特质；
- 正确态度对待竞争；