

# 在线客服技巧与在线服务管理

## 学习背景：

90年代初期以来，随着移动通讯技术的发展和移动电话的普及，电话服务这种形式已经被越来越多的客户所接受，在生活工作节奏日益加快的今天，通过电话解决产品问题成为了一种主流。但是，进入2010年以后，数据业务的快速发展，催生了一种新型的营销模式，培育出了一大批网络客户群体，在淘宝、京东陆续公布各种大数据的背后，是日渐成熟的网络在线客户使用习惯，是不断精细化要求的在线客户服务体验。这种习惯成为了一种生活方式后，越来越多的企业也在思考是否能够推出在线客服系统，也有更多的企业已经将在线客服服务作为了一种未来客户服务体验的新渠道。

客服中心的发展从电话服务到在线服务的转变是悄无声息的，是潜移默化的，甚至没有被行业专家此起彼伏的讨论过。也有很多人还沉迷于电话客服研究的成果带来的喜悦，但是谁都不能否定的是，在线客服确实为客户提供了一条更加准确，便捷，参与度极高的客户服务方式。

我们通过本课程的学习，来认知在线客服的作用与重大意义，并透析通讯技术未来发展后，带来的客户服务方式的转变。从当下出发，了解电话客户与在线客户的不同特点，解读在线客服的服务方式与服务技巧，最终使在线客服服务体系形成一种可操作性的，并能够通过简单的衔接方法，与目前的电话服务工作相结合，更好的在本来的服务体系中，显现出企业服务形式的多样性及优质服务的不断追求。

## 课程收益：

了解在线服务特点，学习在线服务技巧，主要对于传统服务和在线服务加深差别理解，最终实现两种或多种服务模式的有效融合，实现服务价值的最大化和客户满意度的最大化

## 授课对象：

本课程主要针对客户服务中心经理/主管，客服中心在线服务专席，客服中心质量管理与培训管理者。

## 课程时间：

两天（共 12 小时）

## 培训大纲：

### 第一章：在线客服的作用与优势

#### 1、客户服务类型的变迁

- 电话服务到在线服务的转变
- 在线服务与客户服务的需求与关系

#### 2、在线服务的特点

- 在线服务与电话服务的区别
- 在线服务的组成部分与其特点

#### 3、在线客服的优势与演变

- 在线服务存在的必然性
- 在线服务的现状与未来发展的趋势

### 第二章：在线服务体系的搭建

#### 1、现有服务体系的分析

- 客户服务需求的分析
- 客户服务习惯的分析
- 产品特点与在线服务的关系

#### 2、在线服务体系搭建三种模式

- 注重传统 逐步创新
- 职能转变 引领行业
- 双管齐下 齐头并进
- 如何选择在线服务体系搭建的方式

#### 3、在线服务人员的选拔与服务意识培养

- 电话服务与在线服务人员的本质区别
- 在线服务人员技能要求

- 在线服务人员服务意识认知与培养

#### 1、在线服务体系建设中的五大误区

- 第一大误区：屏幕背后的客户好脾气
- 第二大误区：文字不用强调语音语调
- 第三大误区：即时通讯不代表即时解答
- 第四大误区：文字交流简单于语言交流
- 第五大误区：在线机器人可以取代客服

### 第三章：在线服务形式与在线服务技巧

#### 1、传统在线服务形式

- 即时工具型在线服务
- 网页咨询型在线服务

#### 2、新媒体与自媒体在线服务形式

- 新媒体与自媒体在线服务的特点与优势
- 微信在线服务
- 微博在线服务
- APP 在线服务

#### 3、在线机器人设计与运用

- 在线机器人的受理范围
- 在线机器人的主要服务形式
- 在线客服与在线机器人的关系

#### 4、在线服务脚本设计技巧

- 文字服务与语言服务的区别
- 文字服务特点与常用语句
- 文字交流中的“8”大禁忌

#### 5、在线客服异议处理的技巧

- 在线客服异议与投诉的判断
- 如何预警客户异议和化解客户投诉

- 在线形式客户需求分析

#### **第四章：在线服务中心建设与管理**

##### 第一节：在线服务团队现场管理与质量管理

- 在线服务团队现场班组管理
- 在线服务质量管理与质量提升
- 在线客服工作技能与学习管理

##### 第二节：在线服务团队文化建设与激励

- 在线服务团队文化建设目标与文化设计取向
- 在线服务团队工作业绩评估与工作激励办法