

《客户服务——非常满意度的打造》

主讲：孙倩老师

【课程背景】

在市场发展过程中快速的变化，客户需求和诉求也在发生着变化。客户对于服务满意度和服务体验要求更高也越来越高了。因为压力太大，责任太重，需要学习的东西太多，挑战性太强，所以很多人选择了逃避，这大概是出于人类趋利避害的本性。但这也说明另外一个问题，服务的价值越来越得以体现，如何让服务变得更有价值，如何在服务中增加客户的忠诚度，通过真诚服务，通过优质留住客户的步伐，甚至挖掘客户的价值。这是我们服务走向价值化道路必须生根挖掘下去的一条光明之路。所以在于客户服务沟通过程中需要不断提高技能水平。温暖是一种力量，是来自于企业与客户之间的信任，是来自于人与人之间传递的温暖和善意。散发人性的光辉，释放最美的服务温暖，让我们都回归到人与人之间最质朴和纯真的交流，剔除我们对客户的偏见认识，降解客户非理性的认知，剔除我们大脑中的精神暴力，让爱自然流动，让温暖的力量慢慢流动。

今天的课程将以理论奠基、以提问引思考、以工具做支撑、以故事敲警醒、以练习助掌握等方式循序渐进，帮助您快速学习，掌握知识并且能将提升客户满意度工作做到极致。

【课程收益】

- 对于客户满意度进行深度认识
- 加强员工对于服务关键时刻的辨析
- 提升员工服务沟通技巧
- 提升员工主动服务能力
- 提升员工自我情绪管理和缓解的能力

【课程对象】

客服人员、企业直接与客户打交道人员

【课程时间】

1-2天（6小时/天）

【课程方式】 案例分析 + 实战方法 + 角色扮演 + 提问互动 + 分组讨论 + 精彩点评 + 课堂练习

【课程特色】 讲师，风趣幽默；逻辑，环环相扣；案例，情境带入；工具，毫无保留

【课程大纲】

客户满意度的深度认识

- 客户满意度的含义？
- 客户满意度的2大特征
 - 主观性
 - 层次性
- 造成客户不满意的主要原因有哪些？
 - 认知偏差
 - 期望值落差
 - 造成实际经济损失
 - 没有被尊重，认真对待
- 提升客户满意度的5大核心要素？
 - 信赖度
 - 专业度

有形度

同理度

反应度

影响客户满意度的3大归因？

客户的情感

对服务成功或失败的归因

对平等或公正的感知

客户满意与客户忠诚之间的关联关系？

二、服务沟通技巧的提升

影响沟通效果的因素

与客户建立相互信任的关系 - 交融互通才是沟通

客户创造和谐的氛围

沟通效率

声音的亲合力

正面积极

赞美肯定

情绪调整

倾听的艺术

倾听的重要性

倾听的技巧

倾听的艺术

提问的技巧

提问作用：确认信息、了解更多、融洽氛围、把握沟通主动权

提问的类型：开放性提问，封闭性提问，引导性提问，征询性提问

建设性提问与破坏性提问的区别

建立积极的正面的语言反馈模式

不反问

不质疑

不责备

不否定

温暖、正面、鼓励、赞赏、客观表述句式

关注客户的需求，耐心解答客户的咨询

关注敏感特殊客户的咨询，冷静自制，积极应对

回复客户的问题要做到有的放矢

如何摸透客户的心

通过表现看特征，通过特征看需求，通过需求看动机

对方最关心的是什么：现代客户的心理特点

进入对方心理舒适区：客户期望剖析

合理管理并引导客户的期望

三、服务中客户需求的主动捕捉与沟通关怀

关注客户的需求，耐心解答客户的咨询

关注客户的体验，对于特殊客户给予更多关怀

关注高端客户的个性化需求，适当满足，提升感知

沟通到位-高效准确协助，明确细致的说明

准确解释业务规则，减少沟通中的误会和摩擦
“多做一点”、“多说一句”的智慧

四、不要让情绪压力成为你的职业障碍

客服行业的特点

指标压力大

被口吐莲花客户中伤

重复劳作的价值缺失感

不要让情绪限制了你的发展

参照竞争对手，梳理追赶标杆

忽略情绪的对我的干扰，专注于行为的改善

不要被非理性绑架

适度的压力代表着成长：扛着压力往前走，你比想象更优秀

建立正向思维模式，给自己正面力量

培养正确的服务行为习惯和模式

课程总结