

【心沟通 爱服务--__公司“服务优势”缔造】之

【基于客户思维的“服务力缔造”与“高情商沟通”敏捷训练营】

能落地的定制培训课程 (2-3天)

【关键词说明】：

为什么叫“37°C温暖舒心服务”？

因为 37°C是人类心脏的温度；

37°C也代表着客户在接受服务中最舒适的体验温度；

同时 37°也是嘴角扬起的最美的弧度！！！！

为什么强调培训一定要抓“关键”？

“客户服务”作为广大客服人员一个重要的培训主题，是一个系统的知识体系的学习。同时培训的最终目的是效果落地，而不仅仅是培训执行。在有限的时间内要涉足全部知识点、面面俱到不容易，但如果老师根据同行业培训经验和行业发展趋势，提炼出“客户服务体系”的关键环节进行培训，不仅能起到事半功倍的作用，助力本次培训出彩、出新、出亮点，还能帮助__公司在同质化竞争中凸显服务的“差异化优势”，为公司 2024 服务跨越提升与迎战业绩新高助力！！！！

为什么强调“高情商沟通”在客户服务中的重要性？

“常规沟通”模式：以业务内容为主，缺少了对客户心理的洞悉，句式过于规整但缺少情感和灵活度，经常给客户跟机器人对话的“冷漠感”，对“提升客户体验”起到了反作用！同时常规的服务用语因实用性差、使用率低被闲置，最后很多客服员留在嘴边、指尖的只剩下了最简单的礼貌用语。而如果让客服凭直觉与有限的经验去沟通，对客户的影响力不仅大打折扣，甚至会埋下后期投诉的隐患！

“高情商沟通”模式：因其以“提升客户体验”为导向，巧妙运用心理学知识与技巧，句式简练易掌握，能有效控制通话时长，提升接通率；同时不受个人性格、语言习惯限制，面对各种场景可以灵活应对，不仅能有效提高语言影响力，还能对听者产生情感和思维方式的有效引领，是一种比常规沟通模式“更高端、更实用的语言技能”！近几年在客户服务领域的服务、营销、客诉、管理等环节都有广阔的应用空间！

你试过仅仅用“2个字”就能平息客户的怒火吗？

你试过用不超过“4个字”的短语就能让客户毫不犹豫的同意你的建议吗？

你试过用不超过“6个字”的小短句，就能让客户感受到你的高素质和彬彬有礼吗？

你试过用不超过“5--7个字”的小短句赞美客户，就能让几乎任何年龄、性别的客户心花怒放吗？

……

这就是“高情商沟通”的魅力!!! —— 改变客服的沟通方式，就是在改变客户的思维方式！

【培训收益】：

- 1、快速把握“37°C温暖舒心服务”的要领与核心服务技能，实现服务水平攀升！
- 2、快速把握“影响客户体验与突破满意度瓶颈”的关键、深度挖掘“服务提升创新亮点与沟通影响力”！
- 3、快速提升客服团队员工的“服务胜任力”，增强客户粘性、扩大公司的市场影响力！
- 4、有利于提高客服团队的综合素质和服务水准，塑造与公司 2024 发展目标相契合的职业能力！
- 5、有利于全面塑造公司客服团队服务新形象，提供“提升客户体验+”与“让客户感动+”的特色服务！

【培训感受】：

参加过时老师课程的学员与企业均表示：

- 1、时老师不愧是“客户服务领域”资深讲师，课程全是干货、更接地气、实战性更强！
- 2、定制式课程太赞了，老师讲的就是团队里正在发生的，能够与企业现状紧密结合！
- 3、回到岗位马上就能用到实际工作中去，按照标准研发出来的课程直接解决企业服务问题和提升客户的体验，技能手法非常独到、给力!!!

【定制课程—服务实施框架】

序号	“定制式课程”实施思路与进度流程	时间安排
1	初步调研：与HR部门、项目负责人初期访谈（一对一、微信交流群）	2周-1个月
	信息采集：通过问卷等形式，进行服务流程梳理+问题汇总+案例采集+话术采集…	
2	短板深度诊断：掌握团队服务现状、解析核心问题、确定课程着陆点	
	提交“定制课程大纲”：与HR部门研讨（课程时长、课程模块、课程要点）	
3	磨课阶段：聚焦（服务现状+典型案例）、锁定（痛点难点+关键环节）	
4	培训实施：案例教学+经验萃取+实战演练+体验式培训	2-3天/期

【课程大纲】：

第一模块：启航篇——2024从温暖开始，基于客户思维的“37°C温暖舒心服务”新理念

开场破冰部分（主题：优质客服的“服务意识”与“核心价值”认知）

第一章：服务从“心”开始——“37°C温暖舒心服务”的核心认知

什么是基于客户思维的【37°C温暖舒心服务】？

2024如何重新解读“微笑服务”与“客户满意”？

了解客户的“心”——客户买的是什么？我们卖的又是什么？

了解客户的“心”——客户对我们的“评价”到底是什么？

了解我们“自己”——客户服务提升的方向和难点是什么？

了解我们“自己”——关注和提升“客户体验”到底能给公司和我们带来什么？

2024 公司从同质化竞争中凸显“服务差异化优势”的突破之路在哪里？

【案例分享】：服务如何才能“打动人心”——何谓“达到或超越客户的期望”？

【成果输出】：解析《“影响客户”的关键路径与突围方向是什么》??

第二章：优质客服“常态化职业心理”修炼——增强内心力量，缓解心理疲乏

(主题：优质客服上班时间如何掌控情绪、即时减压、自我激励)

【客服典型案例解析】：获得好的工作绩效的前提是什么？（颜值？言值？还是...）

如何做自己情绪的主人：为何说“好脾气创造好结果”？

如何克服恐惧，练就“厚脸皮”？！

如何练就“一笑了之”的豁达心态？

如何积极应对“情绪低潮”，化悲痛为力量？

如何深度理解：人与人是不同的？只有不同没有不好？

客户服务中如何真正解决两个问题：利益传递 VS 情感塑造？

客户服务最大的敌人：不是产品、不是竞争对手、不是打击你的客户、不是公司制度，而是.....???

【成果输出】：《优质客服上班时间如何即时情绪。压力转换的武林秘籍》??

第二模块：促动篇——如何降低客户抱怨，以“客户思维”为导向的“服务优势”细节管理

核心环节 (主题：“服务风险防控”、“关注服务细节”重要性认知，“关键服务行为”经验萃取)

第一章：寻找服务差距，锁定关键环节——优秀客服如何获得“服务成功”的秘诀？

一、读懂客户的“心”——借你一双慧眼，客户的“不满与抱怨”到底从何而来？

教练技术---头脑风暴：服务、营销中存在哪些习以为常的误区？

教练技术---智慧 PK：沟通中注重哪些细节会直接影响客户的感受？

教练技术---场景解析：A、哪些关键行为是：该做而没有做的？

B、哪些关键行为是：该说的话没有说的？

C、哪些关键行为是：不该做的事情做了？

D、哪些关键行为是：不该说的话乱说的？

第二章：知己知彼，服务客户就要了解客户——成功的服务从“关注与优化细节”开始？！

一、影响客户的“心”——如何打破固有的印象与思维??

市场品牌无数，客户到底为何而来？

客户对同行业的“标签化印象”是怎么一步步形成的？

客户“高赞的员工与服务”有哪些相似性特征？（深挖“感动客户”的服务细节）

面对近年来客户“花样翻新、复杂多变的不满与抱怨”，到底有没有规律可循？

针对客户的不满与抱怨，我们能否进行“有效分类与管理”？

客户诉求一般分为哪几大类？如何转化？

【趣味视频欣赏】：《<奥斯卡经典短片> 生动诠释服务提升的服务痛点与难点》

【时老师版权工具】：《客服团队服务“关键行为”经验萃取》

二、打动客户的“心”——“神奇的细节管理”如何让冷漠无感的客户“路转粉”

1、【实战案例剖析】：如此奇葩的客户投诉，到底是怎么造成的？最终如何完美解决？

2、【现场成果输出】：——团队智慧PK与标杆成果萃取

- ◇ “细节管理”对“客户的情绪”影响到底有多大？
- ◇ 哪些细节能让客户感受到“被理解与尊重”？
- ◇ 哪些细节能有效“稳定客户情绪、平息客户怒火”？
- ◇ 哪些细节能帮你“甄别、驾驭与引导客户的期望值”？
- ◇ 哪些细节有效凸显了公司“以客户为中心”的服务理念？
- ◇ 哪些细节能“超越客户期望”，并“让客户深受感动”？
- ◇ 【场景分类解析】：服务中哪些状况会直接影响客户感受、最终评价甚至客诉二次升级？
- ◇ 【时老师版权工具】：《服务中客户七大问题“转换技术”》

第三模块：实战篇——如何强化客户影响力，提升“客户体验+”的“高情商沟通”实战演练

核心环节（主题：“服务新势力”落地技能强化训练——“关键沟通技能”提炼）

（课前问卷调研汇总+学员现场提问+筛选典型=核心问题设定）

（演练形式：客户沟通场景典型案例实战解析+团队经验萃取+老师提炼=现场成果输出）

第一章：认识沟通，了解情商——什么是“高情商沟通”？

- 1、什么是“高情商沟通”？
- 2、识别服务中沟通的“痛”？
- 3、找到沟通中的“剑”!!! ——知彼解己，“高情商沟通模型”解析
- 4、“洞悉真相”：如何通过“情商管理”保驾沟通效果
 - ◆ 情绪察觉：思考自己真正的目标
 - ◆ 情绪驾驭：保证谈话不偏离目标
 - ◆ 微表情观察：洞悉他人意图
 - ◆ 用“同理”表达：建立信任沟通基础
- 5、案例分析：情商的高低影响着沟通的效果

第二章：敏锐建立沟通桥梁——优秀客服如何通过“高情商沟通-话术设计”让客户更加配合

一、解读支撑“高情商沟通”语言影响力的“心理学小伙伴”

【经典短片欣赏】——“高情商沟通”的魅力有多大??

管控服务风险——高阶优秀客服沟通中都会牢记的“两大原则”?

【差异化原理】：为何要认同与接纳“人与人的不同”?

【互惠原理】：让客户感动并愿意帮助你的秘密是什么??

【从众心理】：“改变客户心意”的转折点又是什么??

【节奏一致法则】：解决沟通“不同频”的关键是什么??

【节奏相反法则】：让客户“平息怒火”，“避免矛盾激化”的关键是什么??

【同流法则】：员工不懂得“见人说人话 见神说神话”的难题如何解决?

【时老师版权工具】：《如何用六个问题设计我们的“完美沟通话术”》

第三章 基于客户思维的“硬核”服务秘籍——【如何把话说到心坎上之“高情商沟通”敏捷训练】

【知否知否】——“首问句”如何摆脱一成不变的模式，开创有趣又有料的第一印象?

一、“30秒打破坚冰”场景演练——避免尬聊，轻松开场

“个性化首问句”——建立值得信赖的第一印象

面对咄咄逼人的进攻型客户、令人不悦的言辞；

面对要么喋喋不休的倾诉，要么把天聊死的尬聊；

面对各种刁钻角度和问题、令人无言以对的情形…

如何轻松开场，有效安抚客户怒气，平息自己的情绪，把交谈变得愉悦?

二、“增进情感”场景演练——暖心舒心，进一步化解对立

如何让客户舒心的“暖心”话术?

客户沟通中，如何体现你“彬彬有礼”的话术?…

客户沟通中，如何快速提升“亲和力”的四步训练法?

如何面对形形色色的客户，提升客户“服务体验”的话术?

如何面对客户否定、拒绝、刁难，“以柔克刚”的话术?

三、“强化影响力”场景演练——如何引领谈话方向、占有主动权

如何用3个字的短句，分别表示“尊重、体谅、重视、安慰”等复杂情感?

如何用4个字的短句，引导“木讷的客户”侃侃而谈?

如何用5个字的短句，礼貌地把“话唠的客户”拉回正题?

如何用7个字的甜言蜜语，让几乎“任何年龄、性别”的客户心花怒放?…

如何用4个字的短句，让客户难说“不”、改变客户心意??

四、“矛盾沟通”场景演练——以柔克刚、有效化解矛盾的秘诀

接待中“容易激怒客户的话”有哪些?——如何转化…

客户让你“无言以对的话”有哪些?——如何应对…

客户抛出的“无法解决的难题”有哪些？——如何转移…

面对强势客户、伪专家的“示弱话术”有哪些？？——如何运用…

引导优柔寡断的客户做出决策的“二选一话术”有哪些？？——如何运用…

引导逻辑不清的客户有效表达的“反问式话术”？？有哪些——如何运用…

强化客户感受、提升满意度的“断言话术”有哪些？？——如何运用…

五、“完美体验”场景演练——让你的语言无懈可击，避免不满升级的关键

多说一句话（哪些话说出来能够提升服务档次？哪些是必备的“不可或缺”的内容）

少说一句话（在服务以及客诉处理中，哪些话说出来会引起争议、留下隐患？）

哪些是“需要避开”的敏感字眼？？

有哪些“不要主动提及”的关键词？？

什么是沟通中适时燃放的“烟雾弹”？？

哪些是永远不要说出口的“承诺”？？

成功的问题解决到底“赢”在哪里？？

目标：找到沟通的关键钥匙——带你颠覆过去，重新认识客户管理与沟通的影响力！

结束寄语：什么是“微笑服务”？——让客户微笑的服务，才是真正的微笑服务！

什么是正确的服务心态？——世界上没有陌生人，只有没见过面的朋友！