

# 五星级优质客户服务技巧

主讲：曾子熙老师

## 课程规划说明：

如何脱颖而出，建立核心优势，赢得更大的市场，方法只有一条，关注顾客、关注顾客需要，建立完善的顾客服务体系和理念，提高客户服务水平！改变客户服务观念、心态以及对客户的理解等获得客户的认同是取得市场成功的关键。让更多客户对企业产生忠诚度增加客户的满意度；该课程通过生活化的语言和真实的案例来对客户服务的理论、方法、沟通协调技巧，客户服务的执行与落实等进行演绎，并对不同类型客户的服务技巧和和处理客户投诉的方法加以提炼，总结出精辟的见解并升华，寓理念于生活化。学习本课程能说明企业通过提高客户服务水平，获得实实在在的的巨大收益，值得每位服务业人员学习和借鉴。

## 课程目标：

- 一、 协助学员如何运用顾客为导向的策略运作技巧，进而提升与顾客达成价值交换的效能。
- 二、 知道服务是关系到企业生死存亡的大事，树立为顾客服务的真诚意愿。
- 三、 借鉴台湾/新加坡优质的服务理念，如何提高创新服务，服务意识。
- 四、 通过体验服务如何让客人得到发自内心的快乐体验。
- 五、 全面提升服务水平、减少服务纠纷，经由完整的 MOT 训练（探索-提议-行动-确认）让员工发自内心提升事情处理能力。
- 六、 快速掌握处理客户投诉和客户抱怨处理的技巧，从而善于平息客户的不满，提升客户满意度，有效的客户沟通技巧、提高客户满意度。
- 七、 建立正确的学习态度，运用卓越的客户关系管理技巧赢得顾客并拥有顾客。
- 八、 透过案例分析与演练落实学习效果。

## 讲师风格

- 一、 讲师具有专业魅力的表达技巧，课程活泼具启发性。
- 二、 讲师具备各类型课程的规划与讲授的实际经验，实践性强。
- 三、 课程内容深入浅出，幽默风趣、见解独到。
- 四、 理论与实务兼具，使学习轻松愉快。
- 五、 透过问卷分析及个案解说，轻易掌握课程内容。
- 六、 由实际演练中得到随学即用的效果。

## 课程特色及方式：

- 一、 体验活动导入，身心感受创新，原理深入讲解
- 二、 思维碰撞分享，互动学习参与，迷你案例研讨
- 三、 小组观点竞赛，聚焦中心主题，付诸行动实践

**学员对象：员工，基层，中层管理人员**

**适用行业：银行/移动/电力营业厅，物业/呼叫中心/服务人员**

**授课时数：2天12小时（9:00-12:00；13:30-16:30）**

**推荐讲师：曾子熙老师，澳大利亚南澳大学工商管理硕士 MBA**

## 课程大纲

## 第一单元：客户服务从由客户满意出发

### 一、 课程导入-关于服务

- 1、 服务是可以创造价值-案例：头等舱 vs 经济舱
- 2、 客户服务已经成为口号-案例：淘宝店小二
- 3、 客户服务观念已经深入人心+客户服务不做不行
- 4、 服务才是真正产生差异的主要手段-案例星巴克

### 二、 客户至上的年代服务理念

- 1、 知识经济的服务质量要求
- 2、 企业服务演进
  - 品质观念的演进
  - 为何须要顾客满意-服务 v.s 利润
- 3、 服务质量的要素
  - 顾客用以测量服务质量之十大属性（可靠性，安全性….
  - 如何判定顾客真正的需求
  - 二维品质的观念
  - 顾客服务质量差距模型（5GAP）分析
  - 顾客服务的心态调整

### 三、 客户满意与忠诚度

- 1、 客户忠诚度管理
  - 建立客户忠诚度的核心纽带。
  - 确定客户忠诚的评价标准。
  - 保持培育客户忠诚度的管理。
  - 客户流失的预警信息分析。
  - 客户的满意度
- 2、 影响客户满意度的三个原因
  - 产品/服务与客户需求之间匹配的程度（match）；
  - 产品/服务本身的质量（quality）；
  - 价格（price）。
- 3、 客户的满意度对企业的重要性
- 4、 客户满意度提升与客户服务的密切关系。
- 5、 了解并超越客户的期望才有可能造就客户忠诚

## 第二单元：如何为客户提供创新的服务方式

### 一、 客户类型（讨论）

### 二、 客户的服务需求分析

- 1、 分析竞争对手提供的服务
- 2、 分析目前客户服务的期望
- 3、 分析客户希望提供的服务

### 三、 制定创新的客户服务形式

- 1、制定新的高端客户服务形式
- 2、人性化的
- 3、超值期望的
- 4、增值服务

小组讨论:根据客户实际公司研讨

四、 客户服务内容的常态化

五、 客户服务的流程保障

### 第三单元：用客户服务心理学为客户提供极致体验

一、 什么是客户服务心理学

二、 如何创造体念场景(关键时刻)

- 1、 客户只会记得一个个“关键时刻-案例
- 2、 客户对企业的感觉，取决于最后一次的接触-案例
- 3、 要保证每一个“关键时刻”都让客户满意-案例
- 4、 创造让顾客难忘的时刻-案例
- 5、 顾客感到满意，公司才有利润可言-案例
- 6、 服务速度关键时刻比微笑更重要-案例

三、 影响顾客户体验的因素

- 1、 动机
- 2、 知觉
- 3、 刺激—反应
- 4、 性格
- 5、 态度
- 6、 生活方式
- 7、 文化影响、社会阶层、群体影响
- 8、 购买习惯

四、 客户服务心理之范围

- 1、 心理定势与习惯
- 2、 环境与暗示
- 3、 动机与激励
- 4、 从众与领导

五、 如何创建的体验式服务

- 1、 感官 (Sense)
- 2、 情感 (Feel)
- 3、 思考 (Think)
- 4、 行动 (Act)
- 5、 关联 (Relate)

六、 通过体验服务如何让客人得到发自内心的快乐体验。

七、 客户服务的 MOT-关键时刻行为模式-Moments of Truth

- 1、 探询和理解对方的期望
- 2、 提议行动并获得认可
- 3、 管理行动保证兑现
- 4、 确认满足了对方的期望

## 第四单元：客户服务中沟通技巧

### 一、 优质沟通的基本技巧

- 1、 倾听的艺术
- 2、 表达的技巧
  - 语言表达的技巧
  - 非语言表达的技巧
  - 超语言表达的技巧
- 3、 回馈的方式

- 同理心的运用
- 尊重的遣辞用语

### 二、 专业化的电话服务技巧训练

- 语音、语调、语速
- 重音、停顿、节奏
- 吐字、语气、态度、
- 客户对电话语言的感知效果

### 三、 客户服务人员的基本操作流程与技巧

- 职业化的电话应答技巧
- 快速应对
- 提升客户对你的正面感知
- 及时判断客户需求技巧
- 不同行为风格客户的主导需求及应对

### 四、 专业电话客户服务的技巧

- 态度热情活力
- 语气在交际中的重要性
- 倾听的礼仪
- 如何让客户等待
- 如何记录留言
- 如何巧妙的回到主题
- 如何让你的电话留为美好回忆
- 训练模拟

### 五、 与客户沟通的策略步骤及技巧

- 事前准备
- 确定需求
- 阐述观点
- 处理异议
- 达成协议

- 共同实施
- 六、 客户服务中的沟通技巧
  - 客户服务的 3A 技巧
    - 态度 - Attitude (礼仪)
    - 方法 - Approach (语言)
    - 表现 - Appearance (外观)
  - 语言表达技巧
    - 选择积极的用词与方式
    - 善用“我”代替“你”
  - 客户服务沟通中的询问技巧
  - 客户服务沟通中的倾听技巧
  - 客户服务沟通中的回答技巧
  - 客户服务沟通中的引导技巧
  - 客户服务中的沟通技巧
    - 如何让自己的声音更有魅力
    - 发问技巧和倾听技术
    - 认同心和快速理解
    - 有效聆听的准则
    - 突破障碍
    - 人际交往技巧
    - 处事技巧
    - 高效沟通的步骤
    - 做一个好听众

- 七、 客户服务中冲突解决技巧
  - 相互依赖性-冲突形成的客观基础
  - 彼此间的差异性-冲突形成的直接原因
  - 处理冲突的 5 种行为风格
    - 冲突解决的方法
    - 官方命令；沟通与谈判
    - 第三方干预；
    - 目标与知识共享
    - 冲突的调解技巧

#### 八、 案例研讨练习与客户的沟通

### 第五单元：客户投诉与客户抱怨处理技巧

- 一、 客户抱怨的内容(讨论)
  - 产品本身
  - 处理过程
  - 员工态度
- 二、 客户抱怨处理的方法（演练）
  - 常见客户抱怨与异议的原因

- 有效处理客户抱怨的好处
- 处理客户抱怨的原则
- 处理客户抱怨的步骤
- 处理客户抱怨的具体做法
- 避免客户抱怨的自我检视

### 三、客诉处理应有的礼仪与应对话术

- 正向积极的心理建设
- 完美服务的二大要素
- 合宜贴心的服务技巧
- 接待客户基本用语
- 优质服务表现的要点
- 令人遗憾的服务偏差观念
- 满意服务应有的理念

### 四、处理客户投诉和抱怨的技巧

- 完美的服务弥补；
- 弹回式服务弥补技巧
- 尽最大努力让客户满意”是处理客户抱怨的积极态度
- 掌握有效授权一线同事处理投诉的原则
- 欢迎投诉、方便投诉和奖励投诉

### 五、掌握有效抚慰情绪高度激动客户的方法

- 开放式问题发泄情感
- 复述问题表示理解
- 提供方案给予帮助
- 达成处理协议
- 检查协议的执行
- 始终使客户处在受控状态（受理时间和过程感知）

### 六、角色扮演：变抱怨客户为忠诚客户

## 第六单元：客户维护与管理

### 一、运用营销的思维做客户服务-服务营销

### 二、如何在开发新客户同时维护好老客户

### 三、客户维护与管理的四个核心技巧

- 选择顾客（Select Customers）技巧
- 争取顾客（Acquire Customers）技巧
- 保有顾客（Retain Customers）技巧
- 发展顾客关系（Grow relationships with customer）技巧

### 四、建立主要客户管理制度

- 客户管理制度设计准则
- 客户团队组织及支持体系
- 客户导向的作业流程
- 公司资源的整合与调动

## 五、案例研讨