

非客户服务经理的客户服务

【课程简介】

在企业竞争不断加剧，服务体验日益成为企业竞争力的今天，如何增强全员的服务意识，提高服务水平，完善服务机制，是企业获得竞争优势的关键；而公司内部各部门之间的良好协作，也需要我们建立良好的服务意识、掌握服务技巧。因此，客户服务绝不只是客户服务部门的事情，而是所有员工特别是企业经理人的必修课。

本课程从客户服务意识与服务思维的养成、服务沟通技巧、服务协同方法、客户投诉处理技巧等四个部分进行深入讲解和示范，并通过学员的现场演练，最终达到提升部门协作和外部客户满意的成效。

【课程目标】

- 1、了解客户服务的先进理念，提高内部客户服务意识；
- 2、掌握服务协同的相应方法，养成内部服务的思维习惯；
- 3、学习内部服务沟通技巧，促进内部客户间的相互协作；
- 4、运用同理心沟通原则，化解内部客户与外部客户的投诉。

【课程设置】

课程时长：2天（12小时）

【授课对象】

企业各级各部门经理

【课程特色】

- 1、**系统性**：服务理念感悟 + 服务技巧提升 + 能力框架构建；
- 2、**实用性**：知识+技能+演练；
- 3、**互动性**：精辟讲解+案例研讨+多媒体+小组讨论+角色扮演

【课程提纲】

第一部分 服务意识与思维养成

一、 服务意识欠缺的严重后果

- 1、客户满意度下降
- 2、客户投诉
- 3、客户流失

二、内部服务意识和思维养成

- 1、关于服务的两个思考

① 客户服务是哪个部门的事情？

② 客户服务的对象有哪些？

2、优质服务的三要素

① 满足客户隐形需求

② 展示友好服务态度 (3C)

③ 扩展内部客户服务

讨论：内部客户包括哪些？

三、打造极致服务体验

视频：一个创造奇迹的地方

1、极致体验的五个要素

① 坚持客户至上

② 确立服务愿景

③ 专注客户需求

④ 回应真诚态度

⑤ 营造赋权文化

2、客户极致体验源于内部服务思维

① 内部客户服务的三原则

② 内部服务思维养成三步骤

第二部分：内部服务协同方法

一、部门协作的典型问题

1、不配合

2、推诿

3、异议

4、抱怨

二、提升协同服务的意识

案例分析：客户的流失谁的责任？

1、客户服务是一个系统工程

2、任何部门都是服务部门

三、服务协同的事前准备

1、建立信任

① 树立专业形象是信赖的基础

② 如何建立专业形象

2、管理期望

① 合理设定内部客户期望值

② 降低内部客户期望值技巧

③ 提供信息选择和其他方案

④ 做好沟通失败的最坏打算

3、知己知彼

① 了解其他部门的运作

② 促进部门间合作的制度安排

③ 了解跨部门人员隐形需求

四、服务协同的关键因素

1、确立一致目标

2、找对合作方法

① 积极参与

② 表达观点

③ 尊重成员

④ 鼓励他人

⑤ 保持客观

3、达成共同利益

4、调整服务心态

① 消极心态的来源

② 转变思维的角度

③ 养成协同的思维

5、接纳不同风格

测试练习：PDP 沟通风格测试

不同类型沟通风格的应对方式

第三部分 内部客户服务沟通技巧

一、跨部门沟通中存在的问题

1、部门职能的模糊地带

2、服务文化未形成

3、信息平台需建立

4、组织设计存在问题

5、横向的沟通机制不健全

6、个人沟通能力与技能

二、内部客户服务沟通的三 A 法则

1、接受对方：问题导向，对事不对人

2、尊重对方：尊重为本，意识跟上

3、赞美对方：不要吝啬赞美与认同

三、内部客户服务沟通技能

1、“望”的技巧

互动：如何判断最佳沟通时机？

1 从肢体捕捉信息

2 从表情察言观色

互动：从肢体语言判断需求

2、“闻”——倾听技术

讨论：怎样一言不发而让同事配合？

① 倾听的五个层次

② 回应的五个层次

3 同理心倾听/回应的力量

4 缺乏同理心的原因：镜像神经元匮乏

5 同理心训练的方法

3、“问”——提问技巧

讨论：如何通过提问达成共识？

1 选择提问方式：开放式问题与封闭式问题

2 问题关联的事先设计

3 做好问题回应的准备

④ 引导澄清对方思路

4、“切”——表达技巧

① 找准沟通需求

② 学会好好说话

互动：怎样听出弦外之音？

5、内部沟通关键对话的步骤

① 讲事实

② 说想法

3 询对方

4 试表述

6、会议沟通的注意事项

① 沉默未必是金

② 注意先跟后代

③ 切忌当面顶撞

④ 对事不应对人

第四部分：客户抱怨投诉化解

一、客户投诉的原因

① 不给面

② 不算数

③ 不给力

④ 不厚道

⑤ 不及时

二、客户投诉心理分析

① 问题型

② 尊重型

③ 补偿型

④ 发泄型

⑤ 交流型

三、投诉化解的沟通技巧

1、同理心沟通化解投诉的注意事项

① 切忌否定对方和自我辩解

② 及时说出对方的抱怨

③ 尽量使用夸张话语

④ 借用对方精彩台词

2、同理心沟通的五个步骤

① 共情：语言匹配，情绪同步，俚语模仿

② 认同：建立信任关系

③ 聚焦：引导客户思考解决方案

④ 确认：引导客户接受解决方案

⑤ 收尾：致谢，注意服务表达禁语

3.2 同理心说服的三个影响力

① 动机情绪影响

② 逻辑利益影响

③ 身份形势影响

视频：《在云端》裁员谈判