

优质服务与投诉化解技巧

【课程简介】

随着市场竞争的不断加剧，企业产品质量的差距越来越小，服务成为体现企业竞争力的重要因素。打造一流的客户服务能力已成为企业竞争关注的新焦点。本课程从服务意识、服务心态、服务礼仪、服务技能等四个部分，系统讲述客服相关知识、技能及现场演练，从而提升参训人员客户服务的岗位能力。

【课程目标】

- 1、学会压力情绪管理的方法，确保积极服务心态；
- 2、了解优质服务的先进理念，提高客户服务意识；
- 3、学习客户服务的礼仪规范，塑造整体服务形象；
- 4、掌握客户服务的沟通技巧，提升化解投诉能力。

【课程设置】

课程时长：2天（12小时）

【授课对象】

服务相关人员

【课程特色】

1、**全面性**：服务理念感悟 + 服务心态塑造 + 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：提高服务意识

一、服务人员普遍存在的现状

1、欠乐观

2、欠动力

3、欠爱心

4、欠温度

5、欠技巧

二、提升客户服务意识

1、服务意识的必要性

思考：你对自己最近所经历的服务如何评级？服务意识体现在哪些方面？

2、客户服务的三重境界

讨论：什么是客户服务、优质服务和极致服务？

3、客户服务的角色认知

① 微笑服务 (SMILE) 的内涵

② 服务团队的角色认知

三、优质服务原则

1、优质服务三要素 (3C) : 真诚、关怀、沟通

2、优质服务适用范围 : 外部客户与内部客户

互动 : 内部客户需求清单

四、极致服务内涵

案例 : 奇迹是如何创造的 ?

1、满足个性服务

2、超越客户预期

3、打造峰值体验

第二部分 : 调整服务心态

一、了解消极心态的原因

1、负面偏好对消极心态的先天影响

互动 : 你给多少印象分 ?

2、习得性无助对消极心态的后天影响

试验 : 悲观试验

案例：坚持工作原则却被客户无理投诉

3、工作压力带来的负面影响

二、应对工作压力

(一) 识别压力源

1、工作本身：工作繁重、无价值感、考核指标高居不下

2、工作环境：企业文化强势、组织氛围紧张、奇葩客户增多

3、人际关系：与上级之间、跨部门同事、外部客户维系

4、职业发展：职业前景迷茫、晋升通道狭窄

5、生活因素：恋爱、结婚、房贷、车贷、孩子教育、老人赡养

(二) 评估压力水平

1、 绘画心理分析：雨中的你

2、 分析压力源

3、 解读压力大小

(三) 应对压力的三大关键

1、变被动为主动

① 从“受害者思维”到“掌控者思维”

② 从“不得不”到“我选择”

③ 从“关注圈”到“影响圈”

案例：领导工作分配不合理，工作量大，感觉压力山大，我该怎么办？

2、建立支持系统

① 讨论：你有哪些支持系统？

② 人脉与支持系统的关系

③ 如何维护支持系统

互动：如何获得领导和同事的支持？

3、学会时间管理

① 管理时间的四大法则

② 改变拖延的有效方法

三、学会情绪管理

1、Aware 觉察情绪

① 当下观察：深呼吸/观察信号点/自问

② 事后觉察：什么人/什么事/因为什么

③ 情绪与需求：马斯洛需求层次理论

心灵游戏：生命线

2、Accept 接纳情绪

① 白熊效应：越压抑越反抗

② 消极情绪的价值

案例：世界大战是如何爆发的？

③ 化解小情绪的方法：一离二呼三冷水、神奇四句话

3、Analyze 分析认知

① 互动：你看到了什么？

② 合理情绪 ABC 理论

③ 练习：非理性思维转换

4、Adjust 调整行为

① 开放

② 宽容

③ 感恩

四、心态调整的典型案例分析

1、愤怒：面对强势的客户怎么办？

2、焦虑：面对未来的迷茫如何解？

3、抑郁：日渐丧失的热情怎样拾？

第三部分：规范服务礼仪

一、形象塑造显风范

1、职业形象 3C 精神

2、着装的专业标准

3、礼仪的专业风范

二、仪容仪表 3 注意

1、仪容管理

2、发型修饰

3、着装要求

三、服务用语 8 规范

1、进入营业厅问候用语

2、主动询问的礼貌用语

3、办理业务的回复用语

4、咨询辅导的标准用语

5、收取费用的规范用语

6、不能受理的致歉用语

7、安抚客户的共情用语

8、目送客户的温暖用语

四、引导服务 5 字诀

1、迎：进厅问候

2、辅：咨询辅导

3、分：分流指引

4、陪：特殊陪同

5、缓：缓解情绪

五、窗口服务 6 步曲

1、笑相迎

2、切相问

3、诚相接

4、快相理

5、礼相递

6、暖相送

六、行为规范 3 标准

1、姿态：站姿/坐姿/走姿/蹲姿/鞠躬

2、手势：请进/请往前走/请坐

3、表情：微笑/眼神

视频：微笑的力量

互动：微笑练习 6 步曲

第四部分：提升服务技能

一、服务沟通的 3A 法则

1、接受客户

2、尊重客户

① 换位思考：以客户为中心

② 良性互动：做好预先功课

3、赞美客户

① 赞美的三个要点

② 赞美客户的练习

二、读懂客户的四个关键

1、“望”的技巧

A 肢体语言的魅力

案例研讨：服务过程中如何提升感染力

B 察言观色训练

互动：从肢体语言判断客户需求

2、“闻”的技巧

互动：让你认为用心倾听的人通常拥有怎样的特质？

A 倾听的五个层次

B 回应的五个层次

C 同理心倾听/回应的力量

3、“问”的技巧

案例分析：问的智慧

A 开放式问题与封闭式问题

B 开放式情境与封闭式情景

4、“切”的技巧

A 找准客户的隐性需求

B 发挥说服的三个影响力

三、客户投诉化解的 3 大原则

1、投诉是金，反败为赢

2、先处理心情，再处理事情

3、实效是关键，投诉莫升级

四、客户投诉心理的 5 种类型

1、问题型

2、尊重型

3、补偿型

4、发泄型

5、交流型

互动：不同类型的场景扮演及类型判断

五、化解投诉的6大步骤

- 1、耐心倾听——建立与客户的信任关系
- 2、共情回应——缓解客户情绪的关键技巧
- 3、分析原因——通过提问技术找到问题原因
- 4、提出方案——与投诉内部客户达成协议
- 5、立即执行——速度是赢得成功的绝佳要素
- 6、跟进实施——感动客户的回访技巧