

优秀客服人员

--主讲人：张梅双

【培训时间】 6课时/1天

【培训形式】 案例导入、故事分享、游戏开场、互动演练、分组研讨、情景教学、视频教学、点评

【课程收益】

- 1.增强服务意识，提高学员的服务心理素质；
- 2.提升客服员工日常工作沟通应变能力；
- 3.了解沟通的基本原理、影响人际交往的心理学效应；
- 4.洞察四种人际交往心理地位，助力提升员工的同频沟通能力。

【课程内容】

第一章：重新认识沟通

行业存在哪些沟通环节？

沟通是什么

沟通的重要性

沟通障碍与克服策略

三个因素影响沟通的有效性

第二章 沟通前提条件

一、情绪压力调节与挫折应对

- 1、调整心态，不被情绪左右
- 2、心灵改变，成就职业生涯

二、人际风格与沟通的灵活性

分析型、支配型、和蔼型、表达型人际沟通风格与技巧

性格的了解

性格分类：判别自己和别人的性格

各种性格的特点与沟通

如何与各种性格的人实现良好沟通？

沟通的步骤：

步骤一：事前准备，知己知彼

步骤二：充分的了解对方，掌握真实的信息和相关情况

步骤三：阐述观点，循序渐进

步骤四：处理异议，不激化矛盾

步骤五：达成共识，经得住反复

步骤六：不急于求成，要有耐心和恒心

第三章 策略不对，努力白费 --掌握沟通的策略

一、知己知彼，百战不殆

1. 问对问题：了解他的心/发问的技巧

2. 有效倾听：

倾听的层次/倾听的用词、语调和动作/倾听的技能/倾听的禁忌

3. 有效反馈：理解确认/异议澄清/肢体语言反馈

二、不战而屈人之兵（亲和力）

1. 微笑：欲取之，先予之

2. 赞美：面子给你，里子给我

3. 频道同步：原来都是同道中人

三、运筹帷幄，志在必得（同理心）

1. 区别：换位思考与同情心

2. 步骤：辨识与反馈

3. 准则：先处理心情，再处理事情/立场要坚定，态度要诚恳

第四章 实战演练

根据行业设定场景

总结复盘：一起来聊聊今天您收获了什么？