

客服人员的情压管理

讲师：张砾匀

【课程背景】 面对客户不理解，和客户解释但是客户不接收，沟通带来的压力；需要跟进的问题得不到反馈，然后不能及时给到客户反馈，无能为力感；客户投诉，对客服不满意，客户投诉合不来，没有共同语言等等，在现在经济下行，客户要求高、心态急躁、而公司却不能及时跟进的情况下，作为客服人员，如何“提升服务意识、服务质量”，同时做好自身“情绪疏导，心理建设”，让自己能够保持轻松、高效的工作状态？本课程从心理的角度切入，分析客户心理，教授学员化解客户情绪、达成工作目标的沟通技巧；教授学员情绪和压力管理技巧。

【课程收益】

1. 掌握分析客户心理的技巧
2. 掌握同理心沟通技巧
3. 掌握化解分歧的沟通技巧
4. 掌握情绪和压力管理技巧

【课程时长】 6小时

【授课方式】 带领学员从问题出发，启发员工思考问题、解决问题、找到解决问题的方法。案例分析+情景演练+技巧练习。

【课程大纲】

第一章：客服工作压力梳理

一、案例解析：我反馈的问题不能及时解决，客户把情绪都发泄在我们身上，让我很无语。

二、客服人员面对的三大压力

1. 客户的情绪和攻击带来的压力；
2. 客户问题得不到解决带来的心理压力；
3. 应对各种冲突带来的情绪和压力。

三、客服在企业中的定位

1. 客服是后销售---解决售后问题，完成整个销售
2. 客服是柔性投资---增加客户良好感受
3. 客服是问题收集前线---最直接的收集客户反应

四、要销售就要做好客服

第二章：情绪密码解读与管理

一、认识情绪：

1. 学员练习：找到自我情绪爆点（针对客户的行为）
2. 小组讨论：
 - (1) 为什么大家的爆点不一样？
 - (2) 情绪背后的需求是什么？

二、情绪的深层来源---信念系统

1. 信念---你认为客户/同事怎么做是对的
2. 价值---你认为重要性的排序
3. 规条---你认为客户/同事应该怎么做

三、管理情绪

1. 打破情绪黑洞技巧---面对客户的指责/同事配合不及时的情况
2. EP情绪管理3技巧

(1) 生理平衡法---处理疲累后的焦躁

(2) 中线疗法---处理压抑的情绪

(3) 深呼吸法---处理强烈的情绪

3. 改变意识焦点技巧

(1) 情景演练---换个角度解决问题 (客户/同事)

(2) 调整自己的注意力

(3) 信念萃取技巧

4. 语言化解情绪技巧

第三章：工作中的压力缓解技巧

一、区分和梳理

1. 什么是好压力

2. 什么是坏压力

二、压力如何影响我们

1. 应激来源

2. 自身的过滤器---身体健康和心理中介

3. 压力反应

(1) 生理反应

(2) 心理反应

(3) 行为反应

4. 压力管理技巧训练

(1) 正念一分钟

(2) 三分钟呼吸训练

- (3) NLP 减压法
- (4) 自我对话技巧
- (5) 自我赋能技巧
- (6) 渐进式肌肉放松法

第四章：跟不同性格客户沟通技巧

一、性格测试

二、不同性格的客户/同事的沟通技巧

- 1. 小组练习：学员根据自身特点总结
- 2. 跟力量型的对话技巧（难点）
- 3. 跟活泼型的对话技巧
- 4. 跟和平型的对话技巧
- 5. 跟完美型的对话技巧（难点）

三、化解客户情绪技巧

- 1. 高情商化解客户情绪技巧（错误的 4 种方法）
- 2. 先跟后带化解分歧技巧
- 3. 定框沟通技巧（把客户由情绪转为解决问题）

总结语：客户服务工作是企业中仅次于设计、生产、销售的工作，做好客户服务，企业才能长久发展！