

《金牌客服——优质服务意识与服务技能提升》

主讲：陈龙

【课程收益】

- 学员会有意识的关注客户，注意到客户的感受；
- 学员会在恰当的时机引导和满足客户的需求；
- 学员会在服务中体会成就感，提高职业忠诚度；
业务人员获得业绩指标的提升和客户满意度的提高。

【学员对象】

所有行业的客户人员、销售代表、窗口行业从业者

【授课方法】

课程讲授—Lecture 案例分析—Case 角色扮演—RP
游戏体验—Game 教练提问—Question 分组讨论—GD

【授课天数】

1天（6小时/天 可根据实际情况进行调整）

【课程大纲】

课程大纲

导言：成就自己、成就未来

第一部分：服务与服务意识

一、到底什么是服务

1.服务的真谛

- (1) 服务的一大中心
- (2) 服务的两个基本点
- (3) 服务的标准谁来定

2.企业做好服务的重要性

- (1) 企业与客户的关系
- (2) 客服人员是客户眼中的企业
- (3) 客户的成功就是企业的成功

(4) 客服人员的自我成长

3. 优质服务的五字箴言

多、快（主动）、好、省、新

二、自觉主动的服务意识

1. 客服人员的“角色认知”

- (1) 客服不是低人一等
- (2) 客服的本质是让客户满意
- (3) 企业形象的代言人与客情关系润滑剂
- (4) 咨询师和指导者
- (5) 客户的“心理医生”
- (6) 给客户带来光明和希望的天使

2. 服务是将心比心的工作

3. 服务的意识来自于责任意识与助人意识

4. 客户满意来自于理解对方

三、服务无小事

1. 细节决定成败

2. 莫以善小而不为

3. 做你应该做的事情

4. 从小处拉近与客户的距离

5. 多为客户做一些“小事”

第二部分：客户服务沟通

本部分内容让学员掌握优质客户服务的重要体现在于如何与客户进行有效的沟通，掌握沟通的技巧才能使客户感受到满意的服务。

1. 到底什么是沟通

2. 人际沟通的误区

3. 客户服务沟通技巧

- (1) 营造你的沟通“气场”
- (2) “三心沟通”——优秀的沟通能力来自于关注与理解
- (3) 不同性格对象的沟通方法
- (4) 积极提供建议而不是简单拒绝
- (5) 善于迎合客户的状态
- (6) 赞美与认同
- (7) 引导与影响——从沟通的角度学 SPIN
- (8) 转换顾客的思维

第三部分：客户投诉处理

1. 客户投诉心理分析

- (1) 求尊重心理
- (2) 求发泄心理

(3) 求补偿心理

2.工作职责的把握与投诉处理的原则

(1) 投诉处理的重要性

(2) 客户投诉 = 机会

(3) 为公司带来常客，改善品质的机会

(4) 提高受理投诉人的应变能力

(5) 欢迎与感谢的态度，不要害怕或逃避客户投诉

(6) 以“客户为中心”，站在客户的立场思考和表述，决不争辩

第四部分：客服人员压力与情绪管理

1. 如何正确看待压力

2. 压力的来源

3. 如何缓解压力

4. 冲动是魔鬼

5. 如何调整自己的情绪

6. 如何保持一天好心情