

《金牌客服锻造营：客户服务技巧与解决问题能力提升指南》

主讲：陈小洪

【课程介绍】

在当今 AI 技术如日中天般飞速发展的时代，产品之间的差异化正日益模糊。曾经，凭借独特功能吸引客户的竞争方式已不再占据主导地位。随着社会经济的蓬勃发展，人们的物质需求得到基本满足后，对精神层面的追求愈发凸显。在这般形势下，客户服务与情感交流已然成为企业在激烈市场竞争中脱颖而出的关键要素。

客户不再仅仅聚焦于产品的性能与质量，他们更加珍视与企业互动过程中所获得的情感体验。作为企业与客户之间沟通的重要桥梁，呼叫中心的话务员们承担着至关重要的角色。话务员的服务水平直接决定着客户对企业的好感度以及忠诚度。

然而，话务员在工作中常常面临诸多挑战：

面对客户的各异情绪时，如何保持冷静并有效地管理自己的情绪？

当遭遇复杂问题时，如何运用专业的沟通技巧，迅速且准确地为客户解决问题？

在客户关系管理方面，如何构建、维持并发展良好的客户关系，进而提升客户的忠诚度和满意度？

鉴于此，话务员对自身岗位的正确认识以及所需具备的专业技能显得尤为关键。通过持续提升自身服务能力，话务员能够在 AI 技术普及的时代背景下，助力企业赢得竞争优势，满足客户不断增长的精神需求，进而《金牌客服锻造营：客户服务技巧与解决问题能力提升指南》推动企业的可持续发展。

本课程将沿着“启智—锤炼—升华”的客服人员卓越成长之路，引领话务员们掌握先进的客户服务理念与技术，提升情绪管理与沟通技巧，优化客户关系管理策略，最终达成提高客户满意度和忠诚度的目标。

一、“启智”——开启智慧认知之门

在技术飞速发展的今天，人工智能正在重塑各个行业，包括客户服务领域。第一天课程以“启智”为主题，帮助学员明确客服人员作为信息传递者、问题解决者和形象塑造者的多重角色。通过探讨工作职责与职业素养，应对 AI 时代的挑战。课程还将教授情绪管理和调节技巧，塑造积极服务心态，并通过具体案例分析，提升沟通能力和服务质量，为后续的学习与实践筑牢坚实根基。同时，帮助学员在实际工作中提供优质服务，为企业创造更大价值。

二、“锤炼”——磨砺专业技能之剑

在客户服务中，妥善处理客户投诉至关重要。第二天课程，将深入剖析投诉根源及其心理过程，帮助学员掌握正确的应对心态和技巧，如首问负责制、CLARE 方法等，提升投诉处理效率。通过“5A”投诉应对法则和用语规范，学员将学会高效安抚客户、解决问题。此外，课程还将聚焦服务质量提升，优化服务接触点，提升客户体验，并通过案例分析和实操练习，增强学员在各种情境下的问题解决能力，确保优质服务贯穿始终。

三、“升华”——铸就卓越服务之魂

第三天课程，将探讨电话谈判的重要性及其在客服中的作用，帮助学员掌握双赢谈判的原则与技巧。通过学习 PREP 模型和 BATNA 模型，学员将了解谈判的基本理论和实践方法。课程还将介绍 5W2H 七问法等实用工具，提升学员的谈判准备和应对能力。通过案例分析与实战演练，学员将在模拟谈判中获得宝贵经验，并通过导师点评与反馈不断完善，最终在实际工作中实现卓越服务。

通过三天系统化的培训，学员将能够更好地应对日常工作中的挑战，为企业创造更大的价值。

【课程亮点】

1. **全面覆盖客户服务核心技能**：从角色认知到专业谈判技巧，涵盖客户服务全流程。
2. **实战演练与案例分析**：通过真实的客户投诉案例和电话谈判模拟，提升学员的实际操作能力。
3. **情绪管理与心态建设**：注重情绪管理和积极心态的培养，帮助学员在高压环境中保持冷静。
4. **前沿理论与工具应用**：引入 PREP 模型、BATNA 模型和 5W2H 七问法等先进理论与工具，提升谈判技巧。
5. **互动性强的教学模式**：采用分组互动、团队共创等形式，增强学员参与感与实践体验。

【课程收益】

1. **明确角色定位**：帮助学员理解客服人员的多重角色与职责，提升职业认同感。
2. **提升专业素养**：掌握高效沟通技巧和服务标准，提高服务质量与客户满意度。
3. **增强情绪管理能力**：学会识别与管理自身情绪，保持积极服务态度。
4. **掌握投诉处理技巧**：通过“5A”投诉应对法则，有效解决客户投诉，提升客户忠诚度。
5. **精通电话谈判艺术**：运用 PREP 模型和 BATNA 模型，达成双赢结果，提升谈判成功率。

【课程风格】

1. **专业严谨**：课程内容基于专业的理论和实践经验，讲解准确、深入，为学员提供高质量的学习体验。
2. **实践导向**：课程设计紧密贴合实际工作场景，通过真实案例分析与模拟演练，确保学员能够将所学知识立即应用于实践中。
3. **互动参与**：采用视频导入、案例分析、小组讨论、团队共创及游戏体验等多种教学方法，增强学员的参与感与投入度，促进相互学习与交流。
4. **启发思考**：通过引导式教学方法，激发学员的主动思考与创新意识，培养解决问题的能力。
5. **循序渐进**：课程内容按照“启智—锤炼—升华”的逻辑顺序展开，逐步深入，确保学员能够系统地掌握各项技能。
6. **情感共鸣**：注重情绪管理和积极心态的培养，通过具体案例帮助学员理解和应对工作中的情绪挑战。

【课程时长】 3天，6小时/天

【学习对象】 呼叫中心话务员

【课程大纲】

【第一天】“启智”—— 开启智慧认知之门

【分组互动】 组团队/DIY 学员名牌

【视频导入】：AI 人工智能会取代什么岗位

一、客服人员角色认知：架起企业与客户链接的桥梁

1. 客服人员的三个角色
 - ◇ 信息传递者
 - ◇ 问题解决者
 - ◇ 形象塑造者

【团队共创】 我喜欢的客户特点/我遇到过的美好服务体验

2. 客服人员的六个定位

- ◇ 接听电话与处理咨询
- ◇ 客户关系维护
- ◇ 收集客户反馈信息
- ◇ 专业素养提升
- ◇ 高频问题应对能力
- ◇ 信息收集与分析
- 3. 发展岗位竞争优势打破 AI 人工智能时代变革的束缚
- ◇ 人际沟通技巧
- ◇ 服务技巧要求高
- ◇ 多角色适应性
- ◇ 专业技能持续更新

二、服务心态与情绪调节

1. 客户：企业存续之基
 - ◇ 理解客户的重要性
 - ◇ 以客户为导向的服务态度
 - ◇ 把握客户的需求：精准满足客户期望
 - ◇ 实现自我价值：在工作中成就自我
 - ◇ 让工作有快乐的感觉
2. 认识情绪：甩掉身上的“班味”
 - ◇ 热线人员常见情绪现象的识别：了解自身情绪状态
 - ◇ 情绪的根源：探寻情绪产生的原因
 - ◇ 情绪的构成与表现方式：深入认识情绪本质
 - ◇ 情绪可以否转变：掌握情绪转变方法
3. 做情绪的主人：掌握 ABC 理论
 - ◇ ABC 理论介绍：阐释情绪产生的原理
 - ◇ 情绪智力测试：了解自身情绪智力水平
 - ◇ 快速缓解压力：情绪管理五步曲
 - ◇ 日常调节情绪的方法：保持良好心态
4. 让工作有快乐的感觉的小技巧：塑造阳光心态

【学员互动】：《情绪智力测试》

【理论模型】《ABC 理论》

【案例分析】

三、客户需求与服务技巧

1. 优质客户服务意识
 - ◇ 服务的内涵：明确服务的本质与目标
 - ◇ 服务的 4.0 时代：四维客户满意度
 - ◇ 客户对服务的六个需求与感知：精准把握客户需求
2. 客户服务质量提升
 - ◇ 客户对服务标准的定义：以客户视角定义服务标准
 - ◇ 良好客户服务的五要素：明确优质服务的关键
 - ◇ 管理顾客期望值：合理引导客户期望
 - ◇ 管理服务承诺

3. 客户沟通技巧
 - ◇ 沟通的常见问题：识别沟通障碍
 - ◇ 有效沟通的三个技巧：聆听-提问-回应
 - ◇ 化解沟通中的障碍的方法：提升沟通效果

【学员互动】游戏体验沟通障碍

4. 塑造专业的声音
 - ◇ 沟通破冰的首要法门：有温度的语言
 - ◇ 声音带来的情绪体验：听得见的微笑
 - ◇ 电话礼仪与服务禁忌

【学员互动】发音练习/游戏体验

【第二天】“锤炼”—— 磨砺专业技能之剑

第一部分：投诉处理的知识及应对技巧：客户为何投诉？

一、客户投诉的原因与心理分析

1. 深入剖析投诉根源：客户为何投诉？
2. 客户投诉带来的影响
3. 客户个性特征与投诉心理过程
4. 客户投诉的动机与形为表现

二、客户投诉的应对技巧

1. 面对客户投诉的正确心态：保持积极心态
2. 客户投诉处理技巧：先处理“情绪”，再处理“事情”
3. 处理投诉三招制胜：首问负责制、一次告知制、限时办结制
4. 对抗性沟通技巧：CLARE 方法

三、高效处理客诉的五步曲：5A 投诉应对法则

1. 安抚：倾听之要
2. 询问：道歉之诚
3. 解答：解释之详
4. 建议：解决之策
5. 共识：跟进之勤

【小组讨论】案例演练

四、投诉处理中的用语规范：投诉应对“六不”禁忌用语

1. 不用高风险语
2. 不作绝对性判断
3. 不主动引导第三方介入
4. 不推诿客户
5. 不挑衅客户
6. 不做超权限承诺

【小组讨论】各自经历中最难忘的客户投诉

【落地工具】《投诉应对“5A”模版》

【团队共创】使用《“六不”禁忌用语》列举工作中常见问题及处理办法

第二部分：热线人员解决问题能力提升：如何减少客户投诉的产生？

【小组讨论】某网约车司机致电客服中心【录音案例】分析

一、服务质量提升：客户服务的关键时刻

1. 服务关键触点管理：优化服务接触环节
2. 客户视角优化体验：以客户需求为导向
3. 营造个性化服务氛围：冰山模型+钓鱼理论

二、解析服务质量差距模型：10分服务与4分感知

三、正常服务情境的关键时刻

1. 首次接触
2. 服务过程
3. 结束阶段

四、特殊服务情境的关键时刻

1. 高峰时段
2. 紧急情况
3. 复杂请求

五、优质服务七步走：接听-确认-记录-解答-转办-反馈-总结

【落地工具】《冰山模型》

【案例分析】XX 通信公司热线客服人员将咨询电话引发成投诉

【团队共创】618 某购物平台客户投诉案例分析

【第三天】“升华”—— 铸就卓越服务之魂

一、电话谈判背景与重要性

1. 电信行业竞争态势下的客户服务挑战
2. 电话谈判在电信客服中的关键作用
3. 电话谈判的目标：达成双赢结果

二、电话谈判理论模型

1. 谈判的基本理论
 - ◇ 谈判的定义与类型：投诉处理/营销方案
 - ◇ 谈判的心理学原理：利益最大化模型解析
2. 电话谈判的模型
 - ◇ 电话谈判的模型：PREP 模型（立场-理由-证据-提议）
 - ◇ 双赢谈判原则阐述：BATNA 模型（最佳替代方案）

三、电话谈判处理技巧与工具

1. 电话谈判成功要素：准备！准备！！再准备！！
2. 电话谈判处理技巧
 - ◇ 倾听与理解客户需求技巧
 - ◇ 表达自身观点的有效方式
 - ◇ 提出合理解决方案的策略
 - ◇ 应对客户异议的方法
3. 实用谈判工具：5W2H 七问法
 - ◇ 介绍 5W2H 七问法的具体内容和应用场景。
 - ◇ 通过案例展示如何运用 5W2H 七问法提升谈判效果。

【理论模型】《PREP 模型》、《BATNA 模型》、《5W2H 七问法》

【落地工具】《5W2H 七问法》《PREP 模版》

四、电话谈判案例分析与实战演练

1. **【案例分析】**：成功案例分享 / 失败案例分析
2. **【实战演练】**：分组模拟谈判 **（企业可提供案例）**
 - ◇ 分组模拟谈判，根据企业提供的案例进行实际操作。
 - ◇ 导师现场观察，及时给予指导和反馈。
3. 导师点评与反馈
 - ◇ 对各小组的表现进行点评，指出优点和不足。
 - ◇ 提出针对性的改进建议，帮助学员提升谈判能力。
4. **【经验总结】** 实战复盘
 - ◇ 引导学员回顾实战过程，总结经验教训。
 - ◇ 鼓励学员将所学知识应用到实际工作中，持续提升电话谈判水平。