
最美客服-以客为尊

——优质客户服务体系、心态与沟通技能

讲师：孙凯民

课程目标与收益：

在服务管理层面，目前，国内绝大部分稍有规模的企业都会制定相关的规范制度来对服务工作进行管理，但这种管理往往局限于简单的服务事件处理和对责任人处罚，各相关部门只有一些零零散散的规范流程，范围也局限于营销部门或服务部门，没有形成一个有效的体系去运作，人员经常换，制度常更新，根本原因是在于企业没有一群专业的客户服务管理人才梯队，也没有搭建一个有效运作的服务体系。

为此，作为企业服务窗口的客服部门，面对不断攀升的客户规模和种种服务问题更是压力倍增。如何采取一定的措施做好投诉的预防？如何有效控制及处理客户的问题升级？从而在维护客户与企业自身合法权益之间取得平衡？已经成为众多企业面临的一个重要难题。因此，打造一个“以客户为中心”的服务管理体系显得尤为重要，这是企业发展到一定阶段，企业领导者需要重点关注的重大项目，也是企业提高竞争力和改善客户满意度的不二课题！

在服务沟通层面，对于 70-90%的工作时间都用于与客户沟通的客户服务人员如何理解服务的重要性？客户服务人员如何构建良好的心理状态？如果这个世上没有失望的客户不是很妙？但这并不是事实之道。无论你多么努力，你一定遭遇难缠挑剔的客户。

课程中包括一套经过多年实战考验的客户服务人员心态分析、主动服务训练的综合课程，将国内外先进的客服理念及沟通方法、客户心理分析及服务技巧融入课程中，使学员的服务意识及实际问题处理技巧得到迅速提升。一方面能正确、充分认识服务的价值，挖掘客服人员的工作动力；另一方面通过正确认识理解客户的重要性及服务本质，以及通过客户心理和行为分析，针对性地提供高质高效的服务；最后还能掌握服务中沟通技巧和服务规范，树立公司的良好形象和品牌。

培训对象：

- 各类服务窗口客服人员

课程特色：

- 通过理论讲解+丰富案例+现场演练，学员的服务意识及实际问题处理技巧得到迅速提升
 - 设计多场讨论，学员与讲师间进行深入互动
 - 对不同类型的客户类型的应对技巧进行重点阐述
-

课程时间：12 小时，共两天

授课方式：课堂讲授 □ 技能测试 □ 案例研讨 □ 录像分析 · 实战演练】

课程内容：

注：从工作而言，客服人员要有好的心态，才能有好的态度服务客户，最终解决客户的问题。课程设计编排是以终为始的原则，先分析客户的问题和需求，导出客服人员应有的态度，并从技术上实现。

心篇：服务理念认知和心态建设	
第一单元：客户服务理念与服务体系建设 一、客户服务认知 1、什么是服务和客户服务？ 2、服务概念蓝图 案例：客户网购体验过程 3、优质服务的四大特性 4、我们的客户是谁？ 5、客户的十大需求 6、国际上对完美服务的理解 二、为何企业对服务提出高要求？ 三、客户满意度分析 1、服务水准层次图 2、深入探寻客户不满根源； 3、迈向卓越服务的四种障碍。 4、《客服莫生气歌》 四、开展服务体系建设的经验分享 1、服务的远愿、使命和价值观	第二单元：客户运营管理与维护（备选） 1、客户运营管理与维护 2、移动 VIP 客户的维护借鉴 练习：大客户服务管理蓝图设计 第三单元：客户服务原则与心态 一、积极-客服应有的阳光心态 1、服务过程中的积极评判 2、积极的思维和语言 二、尊重-投诉人员应有的职业体现 1、不亢-你的姿态是否过高； 2、不卑-你是否在委曲求全。 三、责任-你是否只是认真接下投诉？ 1、承任心的三大要素 2、客服人员责任程度测试 四、同理心-让你的心与客户沟通 1、同理心的两个障碍 2、共情三步骤
术篇：客户服务技能与方法	
第四单元：客户服务沟通技能 一、怎么听——聆听 3R1F 测评工具：聆听能力测试 三角演练：聆听的全技能掌握 二、怎么问——漏斗式询问模型 1、开放-了解需求冰山 2、控制-引导服务方向 3、封闭-掌控服务进程 三、怎么说——5W2H 讨论：该说与不该说	第六单元：客户服务规范与礼仪 一、礼仪的定义 二、礼仪对企业的重要性 三、服务中的形象失误 四、服务中的语言训练 1、语音、语气、语速 2、敬语与禁语 五、服务规范树立与要求 仪表、坐姿、距离 电话、访问、引路……

【案例】：回答“是”还是回答“对”？

四、身体语言

第五单元：客户行为分析与应对

(工具：服务录音、录像)

- 1、老虎型客户特点与应对
- 2、孔雀型客户特点与应对
- 3、考拉型客户特点与应对
- 4、猫头鹰型客户特点与应对
- 5、变色龙型客户应对

仿真演练：四型客户应对演练

第七单元：客户投诉认识与处理

一、正确面对客户投诉

- 1、如何理解客户投诉？
- 2、客户投诉的内在需求
- 3、投诉的“危”和“机”

二、客户投诉处理六步法

- 1、奠定基调-让客户一见钟情
- 2、诊断问题-探寻投诉的暗结
- 3、澄清说明-让客户明明白白
- 4、寻求方案-与客户一起来吧
- 5、达成共识-双赢才是真的赢
- 6、跟进提升-从优秀追寻卓越

第八单元：课程回顾
