

# 《一线客服：优质服务感动客户，服销联动创造价值》

主讲：王庆晨老师

## 学习对象

一线客服、客服代表、客户经理等等。

## 时间安排

2-3天/期（6小时/天），可根据客户需求DIY。

## 授课形式

心态游戏+理论讲解+案例分析+课堂练习+视频分享+脚本分析+实战演练+小组研讨+互动答疑等。

## 课程大纲

### 一、卓越客服之高级沟通技巧——夯实基础技能，满足来电需求

#### 1. 高级沟通技巧之“倾听”：听出异议及需求，让客户对服务和产品更满意

- ✓ 倾听的“三个细节”
- ✓ 倾听的“五种状态”
- ✓ 倾听的“两层含义”

**讲解：如何听出客户背后问题，剖析潜在价值**

**案例：客服人员因专业术语引发的客户不满意**

**演练：你听出客户不满的原因了吗？有何需求？**

#### 2. 高级沟通技巧之“应答”：给出回应及态度，让客户对服务和产品更满意

- ✓ 应答的“回应”技巧
- ✓ 应答的“认同”技巧
- ✓ 应答的“确认”技巧

✓ 应答的“澄清”技巧

✓ 应答的“记录”技巧

**案例：错误应答引发的客户不满，有效应答带来的服销机会**

**演练：面对容易引发客户不满意的工作场景，如何正确应答？**

### **3. 高级沟通技巧之“提问”：挖掘意图与需求，让客户对服务和产品更满意**

✓ 提问的“情商技巧”

✓ 提问的“三大原则”

✓ 掌控沟通局面：金字塔提问

✓ 创造客户的需求：三级提问

**设计：提问挖掘客户信息（背景、需求、期望值等）**

**练习：提问挖掘保全客户、理赔客户的需求与目的**

### **4. 高级沟通技巧之“赞美”：气顺话甜利沟通，让客户对服务和产品更满意**

✓ 赞美的目的与障碍

✓ 赞美的三个步骤

✓ 三大赞美技巧讲解与运用

✓ 赞美的话术设计

**讲解：如何赞美不同类型的客户**

**分享：对强势、中高端客户的常用赞美词汇**

**演练：根据客户性别、名字、方言、所在地等信息的赞美**

### **5. 高级沟通技巧之“引导”：化腐朽为神奇，让客户对服务和产品更满意**

✓ 什么是引导？

✓ 引导的意义

✓ 引导的作用

✓ 引导的方法

**互动：腐朽化神奇**

**案例：巧妙引导化解客户对产品规则等问题的不满**

### **6. 高级沟通技巧之“同理”：将心比心更亲近，让客户对服务和产品更满意**

✓ 什么是同理心？

- ✓ 对同理心的正确认识
- ✓ 同理心与同情心的区别
- ✓ 同理心表达“三步骤”

**案例：一次错误的同理引发的客户不满意**

**演练：你们什么破产品、破服务……（利用同理化解客户怒气）**

## 二、卓越客服之体验升温技巧——增强客户体验，推动服务升温；加深服务印象，获取客户信赖

### 1. 客户体验升温技巧之“正意识”

- ✓ 你接触客户的目的是什么？

**讲解：正确“两目的”**

- ✓ 帮助客户你可以得到什么？

**分享：经典“三案例”**

- ✓ 服务与营销的“最高境界”

**视频：卓越的 8072**

- ✓ 服务与营销的“必破心态”

**讲授：糖、盐、石头**

### 2. 客户体验升温技巧之“好声音”

- ✓ 何谓好声音？
- ✓ 好声音的“关键”
- ✓ 好声音的“优势”
- ✓ 好声音的“要素”

**体验：托“气”找“音”咬“字”**

**练习：塑造好声音之“胸腹式联合呼吸”法**

**演练：工作场景中声音要素的使用，提升客户体验**

### 3. 客户体验升温技巧之“提满意”

- ✓ 客户满意度的涵义

**讨论：客户满意度计算公式**

- ✓ 客户评价是 Ta 的体验

**分享：客户评价≠你的付出**

- ✓ 决定客户满意度的指标

**案例：超越客户的预期，给客户以惊喜**

- ✓ 如何提升客户的体验值

**讲解：如何彰显“专业度”提升服务满意度**

**教授：如何通过“反应度”提升服务满意度**

- ✓ 如何管理客户的期望值

**分享：影响客户期望值的“三大因素”**

**教授：管理客户期望值的“四步策略”**

#### **4. 客户体验升温技巧之“建信赖”**

- ✓ “名字”建立信赖度

**讨论：名字要是不好听咋办**

- ✓ “工号”建立信赖度

**体验：说与不说有没有区别**

- ✓ “称呼”建立信赖度

**视频：客户的“自己人”**

- ✓ “话题”建立信赖度

**分享：男女客户可聊话题**

- ✓ “声音”建立信赖度

**讲授：语调与助词的运用**

### **三、卓越客服之洞察客户技巧——深度挖掘需求，洞察服销机会**

#### **1. 客户心理分析：读懂客户的心**

- ✓ 客户为啥总是拒绝你？

**体验：那些错误的沟通与表达**

- ✓ 客户想要什么？

**讲述：声音+语言的正面引导**

- ✓ 识别“六大客户消费类型”

**分享：针对不同类型客户深度挖掘需求的技巧及话术**

## 2. 客户心理分析：抓住客户的胃

- ✓ 不满意的客户想要啥？

**讨论：客户为何总是针对你？**

- ✓ 客户不满意时，只想做哪两件事

**分享：让客户满意的沟通技巧与话术**

- ✓ 识别“不满客户四种类型”

**分享：针对四种类型客户“变诉为金”的处理技巧及话术**

## 3. 客户心理分析：客户常见的状态

- ✓ 客户说“再……投诉你、发火、发飙、发怒”的心理活动

**剖析：应对思路，应答话术**

- ✓ 客户说“我不需要、我不听、不考虑”的心理活动

**讲授：应对思路与话术脚本**

- ✓ 客户说“我需要时，再找（联系）你”的心理活动

**剖析：应对思路，应答话术**

- ✓ 客户说“费用高、价格贵、要礼品”的心理活动

**讲授：应对思路与话术脚本**

- ✓ 客户说“晚点（改天）办，却一直爽约”的心理活动

**剖析：应对思路，应答话术**

## 4. 客户心理分析：客户性格类型分析

**互动：四种性格类型测试工具运用**

- ✓ 不同性格的特征分析
- ✓ 不同性格的语言模式
- ✓ 不同性格的声音特征
- ✓ 不同性格的喜怒缘由
- ✓ 不同性格的优缺点分析
- ✓ 不同性格的心理需求

**分享：四种性格客户的沟通模式变化**

**练习：四种性格客户的服务、营销话术设计**

## 四、卓越客服之服销实战技巧——把握服销契机，创造更大价值

### 1. 优秀的“服销开场脚本设计”

- ✓ 切入营销优秀开场白的两大关键

**讲述：自杀式开场白的特征**

- ✓ 切入营销优秀开场白的三大原则

**分析：现用营销开场白剖析**

- ✓ 脚本设计：最有效的八种服务切营销开场白

**分享：根据“客户类型、等级、历史、…”设计服务切营销开场白**

**练习：根据“客户业务、消费、共性、…”设计服务切营销开场白**

### 2. 关键的“产品推荐话术设计”

- ✓ 产品介绍的“简单”法则
- ✓ 产品介绍的“两要”法则
- ✓ 产品介绍的“夹心”法则
- ✓ 产品介绍的“不问”法则
- ✓ 最实用有效的产品推荐方法
  - 好处介绍法
  - 对比介绍法
  - 分解介绍法
  - 客户见证法

**演练：如何有效推荐我们的主推产品**

**分享：多套针对目前主推产品富有吸引力的脚本话术**

### 3. 必会的“异议化解万能法则”

- ✓ 异议产生的原因
- ✓ 异议的类型分析
- ✓ 异议处理的“万能法则”
  - 万能法则一
  - 万能法则二
  - 万能法则三

**现场演练：针对产品、服务、营销异议进行化解情景模拟演练**

#### **4. 必学的“信号把握促成技巧”**

- ✓ 主动成交信号与时机把握
  - 促成的语言信号
  - 促成的情感信号
- ✓ 五大促成技巧与话术设计
  - 附加销售法
  - 极致价格法
  - 危机促成法
  - 展望促成法
  - 万能促成法

**分享：神奇的“万能促成句”**

**模拟：帮助学员掌握 3 种以上的促成方法**

**设计：编写主推业务促成话术脚本，AB 搭档练习**

**课程说明：本课程属于量身定制课程，可根据客户需求及课前调研结果调整课程内容。**