

VIP 坐席服务实战沟通技能提升

培训实施方案

【课程设计背景】

根据我多年从事一线电话客服的实战经验，做好这份工作离不开两点：心态和行为；心态，顾名思义就是得愿意从事电话客服这份工作，并拥有积极的去接听/拨打客户来电，遇到被客户投诉甚至辱骂能调整好自己心态继续接听/拨打下一通电话。行为，就是掌握电话沟通的技巧、引导技巧、投诉处理技巧、规范的电话服务流程，客户拒绝的应对，塑造声音的亲合力、解决客服问题等，拥有积极的服务心态和掌握服务沟通技巧，才能做好这份工作。

所以本课程设计背景正是抓住这两关键点，第一，心态层面：让学员拥有做好电话客服的信心，相信自己相信产品，拥有积极的心态去从事这份工作。第二，行为层面：让学员掌握电话服务的流程与技巧、应答话术脚本的设计、电话的沟通技巧、投诉处理技巧、提升声音的亲合力、客户拒绝的应对话术、问题解决能力全面提升。课程将结合目企业面临的的核心产品与客户问题，量身定制课程模块与话术应答脚本，内容均有课堂通关练习、实战落地的话术脚本和服务流程与工具，培训结束话术脚本即可马上用在工作当中。

【课程对象】

电话客服、班组长

【课程时间】

3天（18小时）

【课程人数】

50人左右

【课程大纲】

一、VIP 电话客服职业新认知

- 客服人员的四大目标，主动服务的心态
- 案例、互动（重燃对电话客服的职业信心）
- 职业定位（根据讲师自身一线VIP客户经理的工作经验，讲述一线员工的未来发展规划以及自我管理）
- 电话客服时面临的四个时期
- 恐惧期、兴奋期、厌倦期、困惑期

二、电话客服积极心态塑造与调整

- 积极阳光客服心态训练

- 客服沟通情绪来源
- 积极阳光服务心态来源
- 活在当下的客服心态
- 积极阳光的客户心态
- 调整快乐的营销心态
- 期望效应在客户服务中的运用
- 一线基层客服岗位压力源分析
- 简单有效的缓解一线营销压力的方法
- ✓ 面对超长时间的工作加班怎么办？
- ✓ 对职业发展感到迷茫怎么办？
- ✓ 被客户埋怨、责骂怎么办？
- ✓ 我每天要接听/拨打海量电话压力大怎么办？
- ✓ 客户在对我发泄怎么办？
- ✓ 我的工作指标很重、压力很大怎么办？
- ✓ 客户不讲理对我破口大骂怎么办？

三、电话客服沟通技巧与话术设计

1、开场白，电话接听/拨打前 10 秒话术设计

- 开场白之规范开头语
 - 问候语的设计
 - 个人介绍的设计
 - 咨询来电引导设计
 - 投诉来电引导设计
 - 标准外呼开场白设计
- 细分：售后产品开场白话术设计：
- 落地工具：服务工具、话术脚本、课堂练习。

2、倾听客户需求与引导技巧

- 倾听的三层含义
- 倾听的障碍
- 倾听中停顿的使用
- 倾听的层次

倾听的四个技巧

- ✓ 回应技巧
- ✓ 确认技巧
- ✓ 澄清技巧
- ✓ 记录技巧

现场演练：客户抱怨，请用倾听技巧安抚客户的情绪。

案例：客户抱怨时好用的回应工具与话术

客户咨询的有效引导工具与话术

- 挖掘客户需求的工具是什么
- 提问的目的

- 提问的两大类型
- 外呼提问遵循的原则
- 三层提问法
- 信息层问题
- 问题层提问
- 解决问题层提问

细分：不同售后销售需求引导话术设计：

落地工具：营销工具、话术脚本、课堂练习。

3、有效的产品政策介绍与解释口径

产品介绍最有效的三组词

提高营销成功率的产品介绍方法

- 好处介绍法
- 对比介绍法
- 主次介绍法
- 客户见证法
- 分解介绍法

细分：不同产品解释话术设计：

落地工具：工具、话术脚本、课堂练习。

练习与案例：

归纳总结核心产品的介绍话术设计

4、客户异议处理与挽留技巧

- 什么是同理心？
- 对同理心的正确认识
- 表达同理心的3种方法
- 同理心话术的三个步骤

案例：客户着急如何运用同理匹配

- 异议的分类
- 真实异议
- 虚假的异议
- 隐藏的异议
- 异议处理的四个原则
- 客户异议处理的四种有效方法
- 提前异议处理法：引导法、同理法、认可法

客户常见异议应对与练习：（标准应答脚本设计）

5、标准结束语与客户信息的收集

- 专业的结束语
- 让客户满意的结束语
- 结束语中的5个重点
- 企业微信推荐与后续服务跟进

四：客户投诉处理技巧

1、正确认识客户投诉

- 客户投诉的影响
- 客服代表的投诉处理能力及其评估
- 客户投诉的内心需求
- 客户投诉关键解析

2、投诉处理的黄金7步骤

- 先处理情绪，再处理事情
- 有效掌控沟通主动权
- 认清责任源
- 帮助客户寻求心理平衡
- 降低期望值，软硬兼施
- 态度诚恳，立场明确
- 一分为二解决问题
- 实时跟进

五、客户感知与满意度提升

1、决定投诉顾客满意度的指标

- 超越客户的预期
- 给客户带来惊喜
- 在各个环节领先于你的竞争对手
- ✓ 控制客户的期望值与体验值
- ✓ 满意度管理——卡诺模型
- ✓ 如何提升客户的体验值
- ✓ 如何降低客户的期望值
- ✓ 服务与主动服务的区别

2、主动服务

- 主动服务与被动服务的区别
- 主动服务意识培养
- 主动责任心培养
- 优质服务信念建立
- 改变措辞提升满意度现场训练
- ✓ 被动服务与主动服务的角色扮演
- ✓ 主动服务案例分析

案例讨论：如何成为服务最好的员工

案例讨论：被动服务与主动服务的角色扮演

案例讨论：主动服务案例分析

案例讨论：以下场景如何提升服务，解决客户抱怨。

课程回顾与问题解答

注：课程内容可按客户的具体需求进行调整！