

课程名称：《人文关怀式客服沟通指导》

课程研发：牟绎可

一、课程描述

培训对象	从事客户互动工作的人员	课程名称	“人文关怀式客服沟通指导”
培训方式	面授+多类互动教学	标准课时	1天（6小时标准）
<p>卷、 课程简介</p> <p>市场竞争加剧，客户服务期待值变得越来越高，对服务行业人员的专业沟通能力提出更高的要求，沟通不得当，异议会升级为投诉，一场个案投诉可能演变为社会影响事件；而沟通得当，问题则可以更顺利化解，异议会及时消除，负面影响事件可以大而化小，小而化无。</p> <p>本课程本着实用有效解决问题为原则，从心理学、沟通原则、服务原则……等综合角度，以内部案例做课堂学习代入，结合有效工具和技巧方法，在课堂现场解决案例问题，并通过案例练习，深入熟练人文关怀式客服沟通的要点技巧，最终让学员有实实在在的问题解决能力提升。同时课堂的工具可以帮助学员在课后继续精进成长，课上课后都在持续学习增值！！</p>			
<p>二、培训目标</p> <ol style="list-style-type: none">1、 了解客服沟通异议处理的原则；2、 了解客户沟通的工具和方法；3、 能利用课堂学习的工具和方法，课程现场解决当前服务工作中的沟通问题；4、 学会课堂工具课后持续成长训练的方法；5、 了解课堂工具和方法还能在其他领域的一些延展成长指导价值，并能适度应用。			
<p>三、设施要求</p> <ul style="list-style-type: none">➤ 教室：宽敞明亮/通风良好/温度适宜➤ 桌椅摆放方式：根据教室格局及实际上课人数来确定➤ 设备：摄影仪、白板、白板笔、大白纸、无线话筒或胸麦、音响设备。			

式、 整体教学设计-《人文关怀式客服沟通指导》(1天-6小时)

章节目录	培训方法
<p>第一部分：人文关怀式沟通--版权指导工具导入 (备注：可直接代入内部案例，现场做问题解决分析指导)</p> <p>1、对自我 (觉察情绪、冷静思维、沟通指导) -- 工作状态调整 (让自己时刻保持正能的影响状态) -- 工作语言检测 (明确识别沟通中不能说的语言系统)</p> <p>2、对他人 (深度共情客户，识别真正需求) -- 客户语言级别识别 (精准判断客户状态，明晰深层需求) -- 人文关怀式客户回应语言指导 (有效影响客户问题解决)</p> <p>3、对事件 (问题解决思路指导、言行分寸把关) -- 清晰做好角色与工作意识定位 -- 有效针对性客户问题目标关注 -- 互动逻辑步骤制定 -- 问题解决预判客服语言系统准备</p>	<p>工具体验 实操讲解 案例分析 体验互动等</p>
<p>第二部分：人文关怀式客服沟通--核心实战落地技巧指导</p> <p>1、立场语言识别与回应技巧 -- 区分“立场”与“利益” 立场价值 1：情绪信息解读 价值 2：探寻摸底有效切入口 -- 回应技巧：关注感受 + 有效探问</p> <p>2、如何用利益思维 * 有效影响客户 -- 利诱性角度 -- 威胁性角度 -- 公平性背景心理影响角度 -- 创码思维无限突破角度</p> <p>3、问题解决式 * 有效提问引导</p>	<p>问答互动 技巧讲解 案例讲授 体验互动等</p>

<ul style="list-style-type: none"> -- 开放、封闭式提问使用背景及操作技巧 -- 横向、纵向式提问使用背景及操作技巧 	
<p>第三部分：人文关怀式客服沟通特别原则与技巧提醒</p> <p>1、敏感的时间反馈话题</p> <ul style="list-style-type: none"> -- 如何通过有效时间反馈信息减缓客户焦虑情绪 -- 不同类型时间背景下的有效技巧回复方式 <p>2、从始至终不变的“我帮你”思维表达原则</p> <ul style="list-style-type: none"> -- 永远只表达回应我能做的，永远不触及不能做的话题 -- 实操落地应用案例说明 	<p>问答互动</p> <p>技巧讲解</p> <p>案例讲授</p> <p>体验互动等</p>