

课程介绍

课程名称：《心理学角度的--客服专业工作能力塑造》

课程角度：以落地应用为目的出发点进行课程设计

课程研发：牟绎可

一、课程描述

培训对象	客服人员	课程主题	“心理学角度的- 客服专业工作能力塑造”
培训方式	面授+多类互动教学	标准课时	1天（6小时/天）
卷、	课程简介 <p>本课程以专业心理学实用工具作为指导，让客服职场素养能力这个看似软素质的知识内容，以非常直观、明朗化数据方式清晰阶段指导。尤为难得让“人才界定”这个相对容易主观化的概念，具备了更客观、科学的分析、指导判断标准。</p> <p>学员通过课程以更客观的视角，了解“普通客服”与“专业客服”在思维意识，言行方面的清晰差别管理要求，让自我认知状态走出偏颇、片面的主观认知。而是能够从专业角度，科学系统性规划个人成长，以工作成果导向为目标，务实的、有效的精进自己的全方面工作能力，以真正有力量的内核意识，匹配与意识对应的实战落地方法，让真实高绩效表现，成为自身人才标签的真正实力证明。</p> <p>更为意义深远的是，该课程意识、言行能力训练工具包，是一套在课后不断帮助学员成长精进的能力支持系统。课堂中老师会教授学员如何长久工作生活中持续使用，持续转化价值的操作方法，所以除了课程现场，以企业内部案例代入式课堂练习过程中，可现场即时产生多项成果交付，最重要课后成果输出无限，学习转化价值超高。</p>		
	二、课程目标 <p>了解专业客服角色定位与工作原则及思维意识要求； 能通过专业工具科学了解自我工作能力水平以及建立科学成长规划； 学习让自己角色快速有效转化的工具指导方法； 学习有效进行客服沟通的专业系统方法； 学习用课堂工具和教授方法快速建立解决客服问题的有效逻辑思路； 学习将课堂工具使用多角度，长期延展到工作生活中的方法。</p>		

三、课堂设施要求

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、音响设备等。

二、课纲设计：1天课时（6小时/天）

章节目录	工具技巧提供
<p>第一部分：客服人员专业素养与工作成长阶梯</p> <p>◆“能力温度计”客服指导版权工具系统导入</p> <p>1、职业素养成长模型分析</p> <ul style="list-style-type: none">--客服角色定位--客服能力成长三阶段--关键客服工作三个思维准则 <p>2、客服冷静工作驾驭把控能力训练</p> <ul style="list-style-type: none">-- 当下我的表现是“本能”还是“能力”？ 客观看自我能力状态 明确自我成长方向和言行纠正思路-- 客户水平状态的专业分析 客户沟通对话阶段水平分析 客户深度需求清晰化判断 反馈言行体系方向和思路整理	<p>版权工具系统多角度使用</p> <ul style="list-style-type: none">--客服定位--客服成长阶梯--客服思维--客服能力训练 (内部实用权-禁传播)
<p>第二部分：高效客服问题解决-沟通能力塑造</p> <p>1、客服沟通基础核心原则技巧系统</p> <ul style="list-style-type: none">-- 共同利益点思维表达 表达角度提醒、表达方式训练-- 四大利益思维表达技术 正码思维、负码思维、固码思维、创码思维-- 人际关系利他式亏欠技术 <p>2、情绪型阻抗客户应对技巧系统</p> <ul style="list-style-type: none">-- 情绪防身术-- 我帮你式角色介绍法-- 谦卑式致歉法（匹配关键环节技术：有效共情公式） <p>3、高绩效沟通成果促进技巧系统</p> <ul style="list-style-type: none">-- 驾驭沟通方向的四大提问技术	<p>三套技巧方法系统</p> <p>基础核心技巧 6 个</p> <p>情绪阻抗应对技巧 3 个</p> <p>高效成果促进技巧 5 个</p> <p>（备注：大的技巧里面还会包含若干小技巧）</p>

<p>开放、横向、纵向、封闭</p> <p>-- 高效“非暴力”客服沟通技术</p> <p>事实、感受、需求、帮助</p>	
<p>第三部分：“案例系统分析实践”及“有效方案研讨练习”</p> <p>1、内部案例系统分析实践研讨练习</p> <p>-- 内部案例系统化分析</p> <p>-- 应对原则思路整理</p> <p>-- 应对话术方案设计</p> <p>2、课后练习模式保持的落地建议</p> <p>-- 每日案例总结记录</p> <p>-- 周例会总结 + 文字整理 + 定期汇编成册</p> <p>-- 客服问题处理情景模拟演练（每日晨会或例会）</p>	<p>内部案例分析及应对方案 (课堂现场交付思路) (课后可整理为文字版)</p> <p>备注：疑问处老师可提供指导支持</p> <p>课后案例定期总结整理 (课堂提供方法) (课后可内部整理)</p> <p>备注：疑问处老师可提供指导支持</p>