

# 《动心服务、赢心沟通》

## 客户服务效能提升

### 【课程背景】

每天都在质检，管理层也盯得紧，但客户满意度总是提不上来，员工认为自己已经做得很好了，却不知道客户为什么不满意。员工也想做好，但心有余而力不足。员工流动性大，管理越来越难。

### 【课程收益】

- 1、让客服人员意识到服务的重要性，树立服务意识，从心里真正重视客户、关注客户、积极服务客户。
- 2、掌握客户服务中的语言技巧，运用专业语音语调、同理心沟通方式与人性化技巧，提升客户感知度，满足客户日益提高的客户服务需求
- 3、服务人员学习自我情绪管理及压力缓解方法，掌握处理客户投诉的技巧，从容应对客户投诉、有效处理疑难投诉，降低客户投诉率。

### 【课程对象】

客服中心一线员工、呼叫中心服务人员

### 【课程时间】 2天

### 【课程内容】

第一部分：唤醒客服中心人员优质服务心智模式

小测试：服务意识知多少？

思考讨论：我们的客户群体特点分析？

一、服务意识的建立

1、服务意识决定服务行为

- 2、我们的客户要的是什么？
- 3、服务中的角色认知与定位
- 4、站在客户的角度做服务
- 5、降低客户费力度，提升客户满意度

**案例：呼叫中心服务意识带来的感人故事**

**案例：客服中心服务意识缺失导致的投诉案例**

## 二、积极心态与情绪压力管理

### 1、服务心理学---客户心理分析

- 我们有哪些客户类型
- 不同类型客户的需求
- 不同类型的不同心理需求
- 如何满足客户的心理需求

**性格测试：知己知彼，不同性格客户的服务方式**

### 2、服务中的自我情绪管理

**心理画外音：学员现场画图觉察自我压力源**

- 修炼积极情绪，转化不良情绪
- 缓解工作中负面情绪的有效方法
- 如何寻找心理平衡
- 理性做事、感性做人的情绪行为塑造
- 缓解心理疲劳、破破坏情绪

**工具：情绪管理 ABC 法则**

## 第二部分：卓越高效服务“赢心”沟通技巧

### 一、 客户服务沟通中的语言技巧运用

#### 1、呼叫中心、一线客服服务的声音训练

- 语音语调运用
- 语调标准及语速把握
- 语气中体现热情
- 感知客户情绪的语调运用
- 适时的停顿

#### 2、礼貌服务用语

- 客户服务“十字”“十不说”
- 使用积极的、以行为为导向的、明确的语言

### 二、提升客户满意度的沟通技巧

#### 思考讨论：

- 1) 呼叫中心客户打来电话到底想要什么？
- 2) 现场服务沟通的障碍有哪些？

#### 1、正确认识有效沟通

- 表层客户分析
- 深层客户分析
- 你真的听懂客户说的话了吗？

#### 录音案例分析

- 影响沟通到达率的 6 大要素分析
- 呼叫中心、现场服务沟通中不同的干扰因素

## 2、客户服务中的主动倾听

- 客服人员理解能力提升
- 归纳客户问题
- 适度适时打断客户
- 有效记录客户信息
- 深入客户情境---摸透客户的心
- 灵活应对客户的表达方式

## 3、提问的技巧

- 征询性问题
- 开放式问题
- 针对性问题
- 选择性问题
- 引导式提问

## 4、亲和力表达

- 同理心表达满足客户需求
- 以“客户为中心”的沟通方法
- 传递积极信息
- 学会赞美你的客户
- 表达的逻辑训练

### 学习活动：

- 1) 呼叫中心人员沟通能力情境演练
- 2) 现场服务人员沟通能力情境演练

### 第三部分：客户投诉处理实战训练

#### 一、投诉预防比投诉处理更重要

- 1、如何看待“零投诉”？
- 2、把服务工作做在投诉发生之前
- 3、是投诉还是咨询？

#### 二、练好五步，有效处理线上线下客户投诉

##### 1、投诉处理流程

投诉处理环节分析

抓住关键环节

关键环节应对技巧

##### 2、投诉处理五步走

**情境演练：选取企业实际案例，贯穿五大步骤，情景模拟、学员现场实战**

第一步：理解客户，建立连接

- 承接客户的情感需求
- 快速移情与客户同频的技巧
- 有效化解客户情绪的同理心话术

真诚比技巧更重要的语言表达

**小组讨论：**

- 1) 呼叫中心一线人员如何有效承接客户情绪？
- 2) 一线客服现场承接客户情绪的具体表现

第二步：高效沟通，破解需求

□ 化解客户抱怨的有效沟通黄金定律

□ 让客户感受到你在听他诉求

□ 处理投诉的聆听三个层次

互联网时代，要有服务警觉性

第三步：进退有度，“慧心”指引

□ 避免过度聆听，争取主动权

□ 有效运用结构化提问的技巧

□ 话术表达的关键

□ 投诉处理话术模板

第四步：管理客户期望值，解决问题

□ 分析客户期望值的来源

□ 客服人员对客户期望值的判断

□ 引导客户正确认识自我期望值的方法

□ 安抚客户期望值的落差心理

非理性客户的应对

第五步：给予建议，达成共识

□ 投诉处理结果的四个层次

□ 不放弃任何一个可能的机会

□ 关键时刻“自我牺牲”

□ 投诉结束了，服务还在继续

**课程总结复盘**