

# 优质客户服务技能训练

## 课程背景：

如何让客户信任我们，建立长久的合作关系，责任在我，重点在协作开始之时，我们在服务提供和客户关系管理之时所做的一切。服务是营销真正的开始！让客户满意，获得口碑经济，让用户帮我们做广告……才是我们企业管理的高水平体现，才是企业的标杆体现、竞争力达成。而“让客户满意，提高客户的满意度”，则是来自企业全体员工客户服务意识与能力。本课程将“客户服务与压力管理”充分整合，全新演绎客户服务概念，全方位拓展客户服务技巧。

**课程时间：**1-2天，6小时/天；（两天版强化岗位训练，一天版客户可勾选重点内容。）

**课程对象：**服务主管、服务经理、窗口一线服务人员

## 课程收益：

- 了解把你的客户变成满意客户的方法，满意客户变成忠诚客从服务理念与服务细节把握创造客户感动的方法，把服务人性化。
- 掌握客户投诉与抱怨的心理动机，在客户抱怨中如何让客户成为忠诚客户
- 掌握服务技能，将有限客户资源发挥出更大的商业价值，提升企业传播力
- 学会感知压力、调节情绪，成为职场情商达人。

## 课程大纲

### 第一讲：贴心服务的心态——以客户为先

#### 一、“四式沟通”详解

1. 积极主动
2. 以终为始
3. 同生共赢
4. 知己知彼

#### 二、高效沟通中的“三心二意”

1. 专心、细心、诚心

## 2. 在意对方的“问题”和“感受”

课堂讨论：海底捞服务案例，感悟沟通中的“三心二意”

## 第二讲：优质沟通的“听问说”

### 一、优质服务之“听”

1. 听表层细节——用词之意
2. 听中层逻辑——弦外之音
3. 听内层感受——情绪压力

案例讨论：客户说“服务太差了”其中的弦外之音是什么？

### 二、优质服务之“问”

1. 发现表面的问题
2. 探寻深层的原因
3. 多种问法复合问
4. 高效沟通之 SPIN 提问术

### 课堂训练

### 三、优质服务之“说”

1. 结构化表达的优势影响力
  - 1) 结构化表达的要素
  - 2) 结构中的细节演绎与归纳总结
2. FABE 说四层：说属性、说作用、说好处、说案例

课堂训练：如何将本产品的利益优势用 FABE 技巧传达给客户？

### 3. 逆转说：正说、反说

### 四、个性化识人与沟通——知己知彼

1. 支配型性格的高效沟通
2. 表现型性格的高效沟通
3. 随和型性格的高效沟通
4. 分析型性格的高效沟通

## 第三讲：优质客户动线服务

### 一、服务的核心与本质？

1. 客户服务的意义及重要性
2. 自我角色与客户角色论

### 二、接待客户

1. 准备
2. 客户的需求
3. 客户动线的流程
4. 信息需求/环境需求/情感需求

### 3. 如何通过电话展示欢迎技巧

- 1) 职业化的第一印象
- 2) 良好的服务态度
- 3) 关注客户的需求

### 三、理解客户

1. 倾听技巧
2. 复述技巧
3. 复述事实的技巧/复述情感的技巧

### 四、帮助客户，满足客户的期望

1. 客户的期望值从何而来（预期）
2. 客户的满意度（感知）
3. 忠诚度

### 五、动线标准化服务训练

1. 迎候
2. 询问
3. 称呼
4. 致歉
5. 回复
6. 送别

7. 服务用语
8. 介绍用语
9. 突发事件应急处理标准

#### 情境演练：接待客户

### 六、请把我的笑带回你的家

1. 检查客户的满意度
2. 与客户建立联系
3. 与客户保持联系

#### 情境模拟：我和我的客户

## 第四讲：投诉处理技巧

### 一、客诉根源认知

1. 有效投诉与无效投诉
2. 客户为什么要投诉
3. 什么语言或行为容易引起投诉？
4. 投诉认知：预防才是硬道理
5. 重视互联网时代的舆情影响力

### 二、客户投诉处理三原则

1. 原则一：百分百坦诚与尊重
2. 原则二：先处理心情，再处理事情
3. 原则三：兵贵神速

### 三、投诉处理六部曲

1. 隔离个案处理
2. 平复客户情绪
3. 用心聆听事实
4. 调整客户期待
5. 提供解决方案
6. 追踪客户意见

#### 情境演练：投诉处理对对碰

## 第五讲：情绪管理——客户体验缔造者

### 一、服务呈现之果

1. 赢得回头率
2. 利于好口碑

### 二、专业的服务精神——让客户拥有四心超值体验

1. 放心——客户对你的信任
2. 舒心——懂得客户所需
3. 安心——毋庸置疑的选择
4. 动心——走心的服务

### 三、客户不快乐的源泉与解决办法

#### 1. 客户不快乐的原因

认知的不同

1) 角度/角色的不同

2) 期待值不同

#### 2. 解决方法

1) 协同认知——我比客户更专业

2) 换位思考——你的需求和我的原则

3) 灵活期待——奥运盈利的启发

### 四、工作负面情绪的调节方法

1. 宣泄法

2. 转移法

3. 心理暗示法

4. 积极语言法

5. 目标关注法

6. 改变认知法

总结：做一朵向阳而生的“向日葵”

### 课程总结