

# — 《客户服务沟通的五项修炼》 —

## 修炼一：树立良好的服务意识——前提

1. 什么是客户服务？什么是卓越的客户服务？
  - 回忆你经历过的卓越或个性化的客户体验，分享你的感受
2. 服务型员工的角色定位
  - 游戏导入
3. 服务型员工应有的服务态度---尊重
  - 尊重自身和职业
  - 尊重自己的单位
  - 尊重服务对象
4. 卓越服务的体现
  - 迅速响应客户要求
  - 认同客户的感受
  - 持续关注细节
  - 让客户感到受到重视

## 修炼二：服务中的表达技巧——基础

1. 从“欢迎光临”看不同人生

2. 服务型员工要注意的语言细节以及服务禁忌语
3. 瞬间亲和力的建立
4. 拉近与客户关系的赞美技巧
5. 如何向客户清晰地传达自己的想法
  - 游戏导入
  - 案例：被两次投诉的简单的分户业务
  - 案例中暴露的问题
6. 不同客户类型的沟通策略
  - DISC 性格分析与沟通策略

### **修炼三：服务中的倾听和提问技巧——进阶**

1. 如何成为一名好的客户倾听者？
2. 以客户为中心的倾听
3. 如何让客户知道你在听？
4. 注意区分感觉与事实
  - 案例：陈大爷家的电费
5. 倾听客户的真正意图
6. 开放式问题、封闭式问题、选择式问题的提问技巧
  - 提问练习
7. 提出适当问题的技巧

-客户觉得服务没有达到预期时

-客户等候时间过久时

-客户受到不礼貌对待时

## 8. 提问的禁忌

### 修炼四：服务中的异议处理技巧——发展

#### 第一节：把服务工作做到投诉发生前

##### 1. 你有多大的语言攻击性？

-负表述---（你真废物！）

-过度简化

##### 2. 检视你的行为举止在多大程度上会激怒客户？

#### 第二节：客户为什么会抱怨、投诉

案例导入：

##### 1. 投诉的五个心理阶段

-潜在不满

-即将转化为抱怨

-显化抱怨

-潜在投诉

-投诉

##### 2. 客户投诉的目的与原因

### 第三节：平息客户抱怨的主要步骤

1. 问题能够立即解决时的 3 步骤：
2. 问题不能立即解决时的 5 步骤：

案例练习：投诉案例现场解决与复盘

## 修炼五：服务中的情绪管理——修炼

### 第一节：情绪管理之现场管理

1. 放掉你心中的船
  - 庄子的“空船”
2. 客户对我不断指责，我当下的怒气如何发泄
  - 快速平息怒气三步走
3. 如何安抚自己的情绪以迎接下一位客户？
  - 能量心理学技术
  - 意念呼吸法

### 第二节：情绪管理之长期管理

1. 血清素激活法
2. 脉轮平衡术
3. 构建你的社会支持系统
4. 提高自身能力

课程复盘：整体回顾与总结