

《创建优质客户服务体验》

一、建立服务意识

1、服务的两种特性

个人特性与程序特性

2、服务的四种类型

漠不关心型

按部就班型

热情友好型

优质服务型

3、客户要的是什么?除了正常的业务流程,他更在乎态度!

4、银行柜员与 ATM 机的区别是什么?

5、移动的投诉

6、服务就是你的品德,你不只是在为客户服务,也是在为自己服务!

7、做好服务的关键:

控制自己的情绪

像自己开店一样对待我们的客户

不让自己做机器人

二、服务意识训练

1、服务的基本要求

2、流程与规范的重要意义所在

3、电话服务沟通的关键时刻

主动迎候客户

主动了解客户需求

积极响应客户需求

主动处理客户异议

主动告别客户

三、服务沟通技巧训练

1、影响沟通效果的因素

2、沟通六件宝

微笑、赞美、聆听、提问、关心、“三明治”

3、深入对方情境

行为冰山模型

钓鱼理论

对方最关心的是什么(聆听与观察)

如何站在对方立场进行沟通

进入对方心理舒适区

4、高效引导技巧

开放式提问、封闭式提问

经典高效引导技巧

5、三明治法则

第 1 层-积极情感层面：

- 理解、肯定、鼓励、赞美、关心
- 第2层-核心问题层面：
 - 询问、建议、忠告、要求、引导
- 第3层-积极情感层面：
 - 鼓励、肯定、赞美、希望、关怀

四、客户投诉处理

现场互动:如果你是现场经理

- 1、要正确看待投诉**
- 2、了解客户投诉的心路历程**
- 3、产生不满、抱怨、投诉的三大原因**
 - 主体:顾客自己的原因
 - 客体:顾客对服务人员的服务态度及技巧不满
 - 媒介:对产品和服务项目本身的不满
- 4、客户抱怨投诉的三种心理分析**
 - 求发泄的心理
 - 求尊重的心理
 - 求补偿的心理
- 5、正确处理投诉的沟通技巧**
 - 处理时的沟通语言
 - 处理的方式及技巧
 - 处理时态度、情绪、信心
- 6、客户抱怨投诉处理的六步骤:**
 - 耐心倾听
 - 表示同情理解或真情致歉
 - 分析原因
 - 提出公平化解方案
 - 获得认同立即执行
 - 跟进实施
- 7、巧妙降低客户期望值技巧**
 - 巧妙诉苦法
 - 表示理解法
 - 巧妙请教法
 - 同一战线法
- 8、当我们无法满足客户的时候……**
 - 替代方案
 - 巧妙示弱
 - 巧妙转移!
- 9、快速处理客户抱怨投诉策**
 - 快速掌握对方核心需求技巧
 - 快速呈现解决方案
 - 快速解决问题技巧