

优质客户服务技巧

培训对象

客户服务人员、主管、经理、高级经理、总监

课程简介

课程背景：

企业的竞争已经由产品及价格转移到对客户的竞争，客户服务已经成为主宰企业生死存亡的。

客户服务体系的宗旨是“客户永远是第一位”，从客户的实际需求出发，为客户提供真正有价值的服务，帮助客户更好地使用产品。

客户服务要体现“良好的客服形象、良好的技术、良好的客户关系、良好的品牌”的核心服务理念，要求以最专业性的服务队伍，及时和全方位地关注客户的每一个服务需求，并通过提供广泛、全面和快捷的服务，使客户体验到无处不在的满意和可信赖的贴心感受。假如自己有精妙的优质客户服务团队、不但可以说服老客户,还可以和新客户建立新的良好合作关系.令客户满意度提升。

课程收益：

1. 懂得客户服务的理念，并训练渗透到客服人员自己的一言、一行、一笑等神态举止之中
2. 掌握客户服务过程中沟通的方法与技巧，有效把握沟通的重点，减少沟通浪费
3. 能够通过客户服务沟通各个环节、客户服务各个阶段的技巧演练切实提升客户服务能力和技巧
4. 参与客户服务管理的核心环节，共同提升客户服务的整体水平

第一节 什么是优质客户服务

1. 服务的三重含义
2. 服务的五个特性
3. 服务与满足客户心理需要
4. 客户服务的终极目的

5.客户硬服务与软服务

案例：你服务了吗

第二节 什么是真正的客户满意

1.客户的认知与满意

2.客户满意结果还是过程 3.客户满意的标准是什么？

案例：史上病患最满意的医院是哪一家？

第三节 如何有效与客户沟通

1.与客户沟通的策略步骤及技巧

(1) 事前准备

(2) 确定需求

(3) 阐述观点

(4) 处理异议

(5) 达成协议

(6) 共同实施

2.客户服务中的沟通技巧

(1) 客户服务的 3A 技巧

(2) 语言表达技巧

(3) 沟通的种类

(4) 客户服务沟通中的询问技巧

(5) 客户服务沟通中的倾听技巧

(6) 客户服务沟通中的回答技巧

(7) 客户服务沟通中的引导技巧

(8) 客户服务中的电话沟通技巧

3.如何进行客户期望值的管理，进而提升客户满意度

(1) 提供信息选择和其他方案

(2) 合理设定客户的期望值的技巧

(3) 降低客户的期望值的技巧 案例研讨练习与客户的沟通

第四节 如何处理客户投诉和抱怨

1.客户抱怨和投诉的内容(讨论)

- (1) 产品本身
- (2) 处理过程
- (3) 员工态度

2.客户抱怨处理的方法(演练)

- (1) 常见客户抱怨与异议的原因
 - (2) 有效处理客户抱怨的好处
 - (3) 处理客户抱怨的具体做法
 - (4) 避免客户抱怨的自我检视
- ##### 3.客诉处理应有的应对话术

- (1) 正向积极的心理建设
- (2) 完美服务的二大要素
- (3) 合宜贴心的服务技巧
- (4) 接待客户基本用语
- (5) 优质服务表现的要点
- (6) 令人遗憾的服务偏差观念
- (7) 满意服务应有的理念

4.处理客户投诉和抱怨的技巧

- (1) 完美的服务弥补；
- (2) 弹回式服务弥补技巧
- (3) 尽最大努力让“客户满意”是处理客户抱怨的积极态度
- (4) 掌握有效授权一线同事处理投诉的原则
- (5) 欢迎投诉、方便投诉和奖励投诉

5.掌握有效抚慰情绪高度激动客户的方法

角色扮演：变抱怨客户为投诉客户

第五节 如何自我心理调节

1.做情绪的主人

(1) 成功的催化剂---成熟的情绪

(2) 情绪的解读

(3) 情绪管理三步曲

2.如何转化负面情绪

3.如何提升挫折忍受力

(1) 挫折的产生

(2) 逆境商数

(3) 理性的想法

(4) 非理性的想法及陷阱

(5) 非理性想法的解套

(6) 探索自己在逆境中的角色

4.如何释放压力

(1) 压力释放仪式 12 招

(2) 压力治疗放松小秘方 课程的结束&反馈