

<<客服人员超级口才训练>>

图书基本信息

书名：<<客服人员超级口才训练>>

13位ISBN编号：9787115229182

10位ISBN编号：711522918X

出版时间：2010-7

出版时间：人民邮电

作者：程淑丽

页数：228

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<客服人员超级口才训练>>

前言

无论是政府、企事业单位还是社团组织，无论你提供的是有形产品还是无形产品，服务都已经成为了赢得顾客好感和获取竞争力的方式之一。

无论是客服中心、呼叫中心、售后服务中心、电话销售中心还是政务中心，客服人员每天都在通过各种方式与顾客进行沟通。

如何提高客服人员的沟通效率和效果？

如何让客服人员的沟通技能得到提升？

如何通过有效的方式和手段让优秀的沟通情景被大家共享？

本书通过10个角度、135个场景给出了答案。

全书从服务态度、顾客心理、倾听、发问、说服、处理抱怨、处理投诉、解答问题、沟通策略和沟通礼仪10个角度，通过135个场景全面、生动地展示了各个环节中客服人员与顾客沟通的方法。

每个人都需要沟通，要想有效沟通必须掌握一种技能，而且要将这种技能通过某种方式加以提升。

本书用场景对话的方式，直接呈现沟通过程，以便可以快速而有效地提升客服人员的沟通技能。

无论你是一名有经验的客服人员，还是一个新手，本书的内容都值得你学习和阅读。

而且，我们提供的部分情景和呈现的具体问题有的可以直接运用于工作及沟通中，拿来即用，方便有效。

需要说明的是，情景不同话不同，本书呈现的情景和沟通的话语不是在任何情况下都可以拿来使用的，也不是惟一的表达方法。

读者要根据实际情景，灵活使用，不要生搬硬套。

<<客服人员超级口才训练>>

内容概要

本书从10个角度展现了客服人员在工作中可能会遇到的135个情景，针对每个情景，分别提供了客服人员需要掌握的沟通技巧和方法，本书内容生动，具有很强的可操作性，是客服人员提高沟通能力的实务工具书。

本书适合客户服务中心、售后服务中心、电话销售中心、呼叫中心、政务中心客服人员以及各中心管理人员使用，也可作为沟通培训的教材，还可作为服务型企业的内训教材。

<<客服人员超级口才训练>>

书籍目录

第1章 服务态度 第1节 礼貌	情景001 注意语音语调	情景002 使用礼貌用语	情景003 正确称呼顾客	情景004 寒暄亦显礼貌	第2节 热情	情景005 微笑服务	情景006 热情“三到”	情景007 全力以赴	情景008 积极主动	第3节 诚信	情景009 诚实	情景010 守信	第4节 尊重	情景011 尊敬	情景012 重视	第5节 责任	情景013 负责	情景014 耐心	情景015 细致	第2章 把握顾客心理 第1节 顾客的基本心理需求	情景016 准确感	情景017 尊重感	情景018 安全感	情景019 舒适感	情景020 多得感	第2节 情感交流助掌控心理	情景021 建立个人情感关系	情景022 全神贯注重视顾客	情景023 不用拒绝性的语言	情景024 用积极的身体语言	第3节 处理顾客的负面心理	情景025 缓和顾客的急躁心理	情景026 容忍顾客的发泄心理	情景027 排除顾客的疑虑心理	情景028 消除顾客的逆反心理	情景029 满足顾客的虚荣心理	第3章 学会倾听 第1节 倾听的目的	情景030 准确了解顾客的需求	情景031 与顾客间建立信任感	情景032 避免向顾客重复发问	第2节 倾听的技巧	情景033 站在顾客的立场倾听	情景034 正确地回应顾客谈话	情景035 摘要复述顾客的话意	情景036 观察顾客的肢体语言	情景037 倾听顾客的话外之音	情景038 重要的地方做好笔录	第3节 需注意事项	情景039 不要打断顾客的谈话	情景040 听完之后再澄清疑问	第4章 有效发问 第1节 掌握发问时机	情景041 了解顾客的想法时	情景042 理清自己的思路时	情景043 需平息顾客愤怒时	第2节 选择发问类型	情景044 一般性发问	情景045 针对性发问	情景046 澄清性发问	情景047 选择性发问	情景048 征询式发问	情景049 启发式发问	第3节 发问时应注意	情景050 培养爱发问的习惯	情景051 别带有苛责的意味	情景052 发问围绕核心主题	情景053 不要“审问”顾客	第5章 说服顾客 第1节 说服顾客的策略	情景054 营造出认同的氛围	情景055 从顾客的角度出发	情景056 积极取得顾客信任	情景057 理性分析对症下药	第2节 说服各类型顾客	情景058 活泼型顾客	情景059 完美型顾客	情景060 力量型顾客	情景061 和平型顾客	第6章 处理顾客抱怨 第1节 尊重顾客抱怨	情景062 调整情绪	情景063 表示歉意	情景064 表示理解	情景065 表示感谢	第2节 找到抱怨事由	情景066 委婉发问	情景067 仔细聆听	情景068 认真记录	第3节 寻求解决之道	情景069 敢于承认错误	情景070 巧妙做出承诺	情景071 提出解决方案	情景072 给予顾客鼓励	情景073 征询顾客意见	情景074 寻求上级帮助	情景075 别与顾客争执	第7章 处理顾客投诉 第1节 处理投诉的基本流程	情景076 认真聆听	情景077 及时道歉	情景078 仔细询问	情景079 表示同情	情景080 记录问题	情景081 解决问题	情景082 礼貌结束	第2节 处理升级投诉的技巧	情景083 微笑面对	情景084 转移话题	情景085 防止破裂	情景086 肯定对方	情景087 以退为进	情景088 讲求证据	第3节 处理投诉期间的大忌	情景089 不够专业	情景090 怠慢顾客	情景091 缺乏耐心	情景092 过度承诺	情景093 急于开脱	第8章 解答顾客问题 第1节 处理顾客咨询的程序	情景094 记录问题	情景095 分析问题	情景096 当场解答	情景097 等待解答	情景098 配合处理	情景099 顾客满意	情景100 整理记录	第2节 回答顾客问题的方法	情景101 巧妙地否定	情景102 巧妙地肯定	情景103 附和式应答	情景104 报告式回答	情景105 感性式回答	情景106 反问法应答	第9章 沟通策略 第1节 充满自信	情景107 声音传达自信	情景108 专业显示自信	情景109 冷静彰显自信	情景110 肢体语言表现自信	第2节 充分准备	情景111 充分了解企业的各个方面	情景112 准备各类问题及应对语言	第3节 少说多听	情景113 关注顾客的一言一行	情景114 满足顾客表达的欲望	情景115 不要直指顾客的错误	第4节 感同身受	情景116 站在顾客立场想问题	情景117 道歉, 道歉, 再道歉	情景118 快速反应, 及时解难题	情景119 适当承诺并及时践诺、反馈	第10章 沟通礼仪与技巧 第1节 听的礼仪	情景120 耐心聆听	情景121 积极回应	第2节 说的礼仪	情景122 注意眼神	情景123 注意声音	情景124 表达清晰
-----------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------	------------	--------------	------------	------------	--------	----------	----------	--------	----------	----------	--------	----------	----------	----------	--------------------------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	---------------	----------------	----------------	----------------	----------------	---------------	-----------------	-----------------	-----------------	-----------------	-----------------	--------------------	-----------------	-----------------	-----------------	-----------	-----------------	-----------------	-----------------	-----------------	-----------------	-----------------	-----------	-----------------	-----------------	---------------------	----------------	----------------	----------------	------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------------	----------------	----------------	----------------	----------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-----------------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	---------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	---------------	------------	------------	------------	------------	------------	--------------------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	---------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------------	--------------	--------------	--------------	----------------	----------	-------------------	-------------------	----------	-----------------	-----------------	-----------------	----------	-----------------	-------------------	-------------------	--------------------	-----------------------	------------	------------	----------	------------	------------	------------

<<客服人员超级口才训练>>

情景125 以顾客为中心 情景126 不要狡辩 第3节 接待礼仪 情景127 称谓得当
情景128 正确握手 情景129 热情招待 第4节 回访礼仪 情景130 提前告知 情
景131 礼貌寒暄 情景132 规范使用名片 情景133 有效沟通 情景134 礼貌离别
情景135 及时反馈

<<客服人员超级口才训练>>

章节摘录

插图：客服人员：好的，请稍等……（经过查询后。

）你好，先生，您的手机返厂维修了，现在还在维修中。

顾客：我知道是返厂维修了，可是都两个星期了，你们能不能快点儿啊？

客服人员：对不起，因为返厂维修后就不在我们能够控制的范围之内，所以请您耐心等待。

顾客：我都打过好几次电话了，每次都叫我耐心等待，请问谁能给我那么多的耐心啊？

客服人员：不好意思，对于这种情况我们确实也没有办法。

顾客：让你们经理接电话，我跟他谈。

客服人员：对不起，您的单子是我负责的，有什么问题我可以帮您解决。

顾客：你一会儿说这种情况不在你的控制范围，一会儿说对于这种情况你也没有办法，你能负责什么啊？

赶快叫你们经理。

客服经理：您好，我是这里的经理，请问有什么能够帮助您的？

顾客：我的手机送修两个星期了还没消息，当初只说大约一个星期就能修好的。

客服经理：哦，您的手机返厂维修了，所以时间会比较长。

但是您也别担心，我们将对您的维修单进行跟踪，督促尽快修好，好吗？

顾客：你就告诉我具体什么时候能还给我手机？

客服经理：对不起，先生。

我暂时无法对您做出承诺！

这样吧，我们将会对您的维修单进行跟踪调查，一有结果我马上给您回复，我保证在半个小时以内解决问题，好吗？

顾客：好吧。

<<客服人员超级口才训练>>

编辑推荐

《客服人员超级口才训练：客服人员与顾客的135次沟通实例》：会听，会问，会说服会讲，会做，会服务说话有技巧，服务自然好服务态度：态度对了，服务才对顾客心理：把握心理，准确应对学会倾听：听完再说，好处多多有效发问：发问有方，沟通舒畅说服顾客：站对角度，理性说服处理报怨：先找事由，再行处理处理投诉：会说会问，能进能退解答问题：讲究方法，巧妙回答沟通策略：沟通有术，说话有方

<<客服人员超级口才训练>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>