

如何做好客户服务



目录

- 客户服务的重要性
- 客服服务的本质
- 客服人员的基本动作



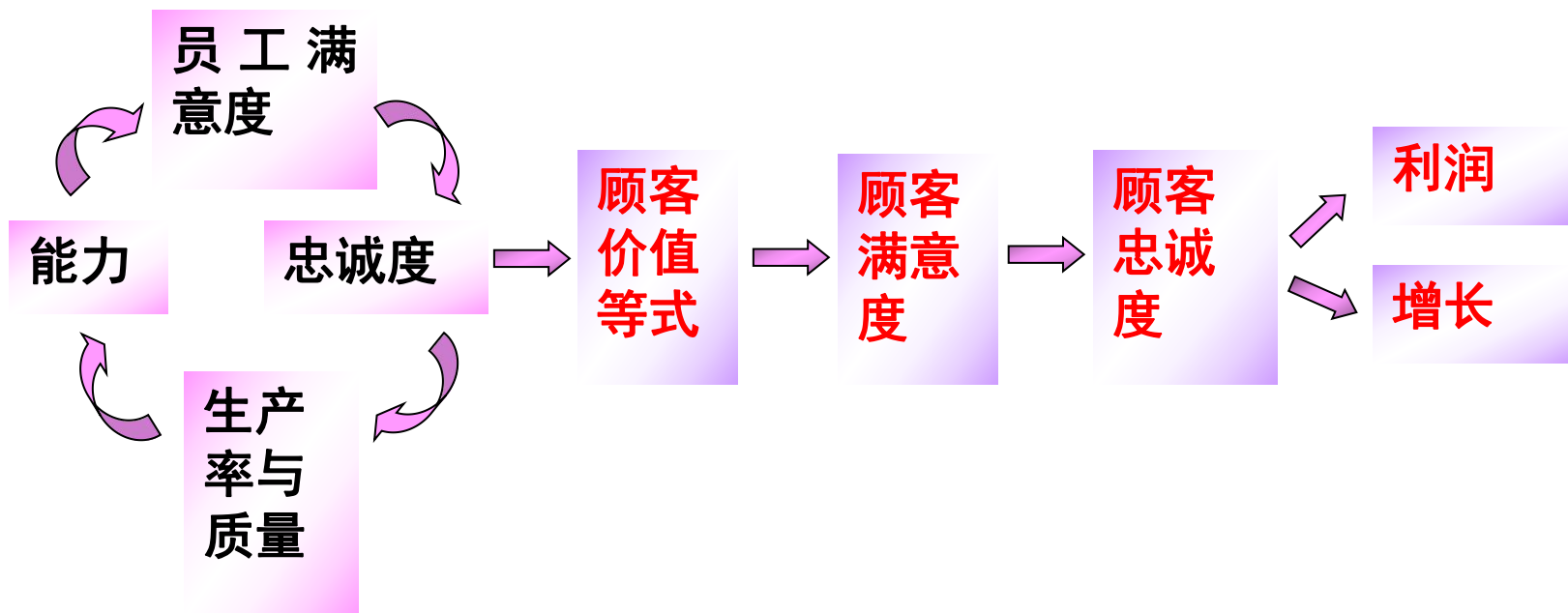
销售始于售后—客服铭言

一、客户服务的重要性

核心竞争力就是获得客户忠诚度，让客户满意的能力。

- 海尔 张瑞敏

服务利润链



一、客户服务的重要性

$$\text{顾客价值} = \frac{\text{为顾客创造的服务效用} + \text{服务过程质量}}{\text{服务的价格} + \text{获得服务的成本}}$$

$$\text{公司潜在利润} = \frac{\text{服务对顾客的价值}}{\text{提供服务的成本}}$$

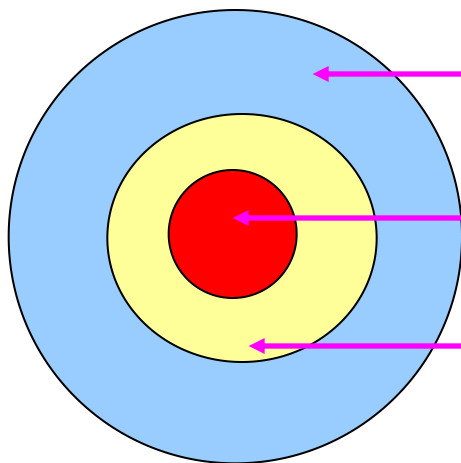


二、客户服务的本质

发现需求



满足需求



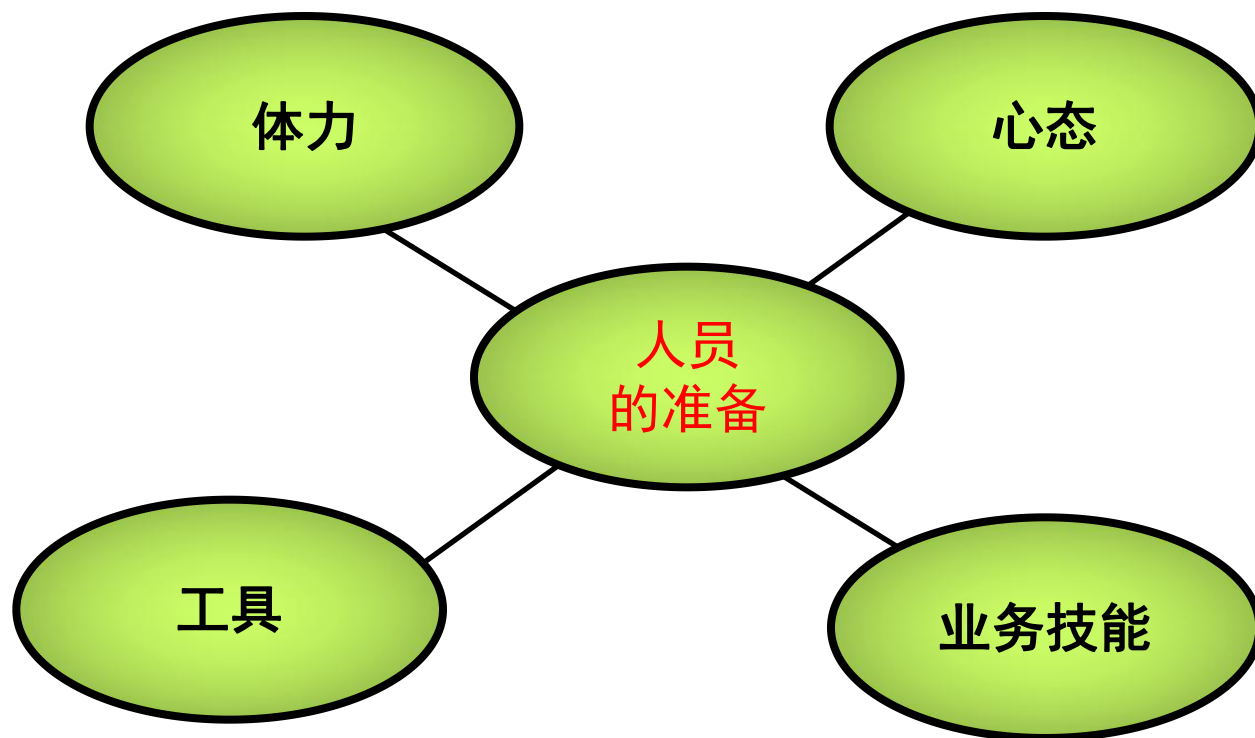
使用需求

潜在需求

心理需求

三、客服人员的基本动作

人的准备



三、客服人员的基本动作

	名称	解释
物品 案头必备 随查随用	产品知识及售后服务手册，销售员通讯录	人员、价格、信息
	客户资料目录、客户基本联系人的电话、手机、传真、电邮。。。	核对、查询、联络
	表单、记录本	客服工作的必要流程
	笔、计算器	工欲善其事，必先利其器
	产品三证.....	必备

三、客服人员的基本动作

业务技能

产品知识、业务流程

售后服务细则

电话服务技巧

处理投诉



电话服务的礼貌用语

客服是企业展示企业形象和传导企业文化的窗口



情景

向人问好

自报家门

问对方身份

问别人姓名

问对方姓氏

要别人电话

问有某事

叫别人等待

结束谈话

不会忘记

没听清楚

询问情况

不当用语

喂

我是**公司的

你是谁?

你叫什么名字?

你姓什么?

你电话是多少?

你有什么事?

你等着

你说完了吗?"

我忘不了的

什么?再说一遍!"

这个不归我管

礼貌用语

您好

这里是**公司

请问您是.....?

能告诉我你的姓名吗?

请问你贵姓?

能留下你的联系方式吗?

请问您有什么事吗?

请您稍等一会儿

您还有其他事吗?或您还有其他吩咐吗?

请放心,我一定照办。

对不起,这边太吵,请您再说一遍,好吗?

我可以帮您询问下

电话服务技巧：5W2H法

5W1H通话要点：

- **WHY**（理由）：打电话的目的、理由
- **WHAT**（内容）：商谈细节
- **WHO**（对象）：洽谈对象
- **WHEN**（时间）：对方合宜的通话时间
- **WHERE**（场所）：洽谈较适宜的场所
- **HOW**（方法）：应如何表达较得体



如何接电话

电话接听的基本技巧：

- 左手持听筒、右手拿笔
- 电话铃声响过两声之后接听电话
- 报出公司或部门名称
- 确定来电者身份姓氏
- 听清楚来电目的
- 注意声音和表情
- 保持正确姿势
- 复诵来电要点
- 最后道谢
- 让客户先收线



如何接电话

顺序（做法）	要点（处理方法）	理由（为什么）
取听筒	<ul style="list-style-type: none">• 铃响立刻接• 准备便签纸• 正确姿势	<ul style="list-style-type: none">• 不使对方久等或不安，造成负面清洗• 声音响亮
自我介绍 确定对象 礼貌问候	<ul style="list-style-type: none">• 能一次就明朗沟通• 介绍公司名部门名、姓名• 礼貌用语	<ul style="list-style-type: none">• 给对方第一印象• 告诉对方找对人/地方了• 彰显形象
事项	<ul style="list-style-type: none">• 确定来电者身份，目的• 5W2H沟通方法	漏问或误记等错误发生要处理是相当困难
结束：挂上电话	<ul style="list-style-type: none">• 由对方先挂电话	<ul style="list-style-type: none">• 以客为尊，留给对方好印象

接电话的注意事项

- 一、接电话要快，铃声响三声内要接起。
- 二、不要拿起电话就喊“喂”，要说“您好”。
- 三、要先自报家门，再询问别人身份。
- 四、对人要尊敬，多用“您”，“我们”，“贵公司”，“我们公司（敝公司）”。
- 五、态度要恭敬，要用征求询问的语气，不能有命令、不耐烦的口气和表情。多用“可以吗？”，“好吗？”，“不好意思”，“很抱歉！”



提醒您：

简单的一句祝福话语都能够让客户如沐春风，心情愉悦，从而提升进行往来的愿望。何乐而不为呢？



如何打电话

顺序（做法）	要点（如何处理）	理由（为什么）
整理准备	<ul style="list-style-type: none">• 确认对方电话号公司名称、姓名• 整理内容• 将资料放置手边• 正确姿势	<ul style="list-style-type: none">• 错误时很失礼而且不经济• 说明顺利• 注意音声表情
确认对方 介绍自己 行礼仪	<ul style="list-style-type: none">• 能一次就明朗沟通• 必要时查对公司名称、部门	<ul style="list-style-type: none">• 留给对方第一印象• 责任分明• 和对方的研讨顺畅
说明要事	<ul style="list-style-type: none">• 有顺序说重点（5W2H）• 避免形成单方面	<ul style="list-style-type: none">• 工作能顺利进行• 考虑对方的状况• 需让对方完成理解
双方确认	<ul style="list-style-type: none">• 重复说明此次通话内容、要点	<ul style="list-style-type: none">• 漏掉或说错就相当困扰。
行最后礼仪后才 挂上电话	<ul style="list-style-type: none">• 与谈话内容相对称之礼仪• 待长辈或客户挂上电话后才挂	给客户有好感觉并且留下最好印象

工作人员在打电话的过程中应该注意以下事项：

1. 简单明了、言简意赅

2. 勿因人而改变通话语气，来客为尊。

3. 说话速度恰当、抑扬顿挫、流畅

三思而后言。说话时速度要适当，不可太快。说话的语调尽量做到抑扬顿挫和流畅，给人舒服的感觉。

4. 最多让来电者稍候7秒钟

根据欧美行为学家的统计，人的耐性是7秒钟，7秒钟之后就很容易产生浮躁。因此，最多只能让来电者稍候7秒钟，否则对方很容易产生收线、以后再打的想法。如果让来电者等待，则需要说：“对不起，让您久等了。”



5. 私下与人交谈需按保留键

在通话过程中，如果需要私下和其他人交谈时，注意按保留键，不要直接对着话筒跟其他人说话。否则，有些私下的交谈甚至对人的批评语言在不经意间就让客户听到了，对方很可能因此而不高兴。

6. 不要大声回答问题

通话过程中不要大声回答问题，不然将造成双方的疲劳。如果当时所处的空间声音嘈杂，则应该向客户致歉，并征求客户的意见，重新更换通话地点，或者留下电话号码稍后再拨。

7. 指明对象会议中，勿将电话转接至会场

如果指定的通话对象正在参加会议，那就不应该将电话转接到会场中去。一般说来，参加会议的人比较容易出现弹性疲劳，不适合接听电话。在这种情况下，可以将所有的电话全部据实记录下来，等会议完毕之后再转交。

8. 修正习惯性口头禅

很多人在说话过程中都习惯性地带有口头禅，在通话过程中应该努力加以修正和克服。因为口头禅听多了容易让人产生疲劳而导致精神不集中，这对交流的顺利进行是很不利的。

9. 断线应马上重拨并致歉

如果在通话过程中突然发生意外情况而导致通话中断，那么就应该按照对方的电话号码迅速重新拨打过去，不要让客户以为是你故意挂断了电话。

电话重新接通之后，应该立即向客户致歉，并说明断线的原因，从而赢得客户的理解。

10. 勿对拨错电话者咆哮

如果对方不小心拨错了电话，那么记住不要对拨错电话的人大呼小叫，而应该礼貌的告知对方电话拨错了。因为电话接通后已经报上了公司名称，如果此时对人不礼貌的话，等于破坏了公司的形象。



11. 请教来电者的姓名

通话的时候一定不要忘记请教来电者的姓名，这样便于日后的联系和交流，有利于培养固定的客户群。通常来说，请教来电者称呼可以采用类似的语句：“请问您贵姓”、“请问贵公司宝号怎么称呼”。

打电话的几大关键点

1.了解时间限制：早上10：00~11：30、下午2：00~4：00

2.通话时机

最佳的通话时间主要有两个：一是双方预先约定的时间，二是对方方便的时间。

通话时机的选择要点：

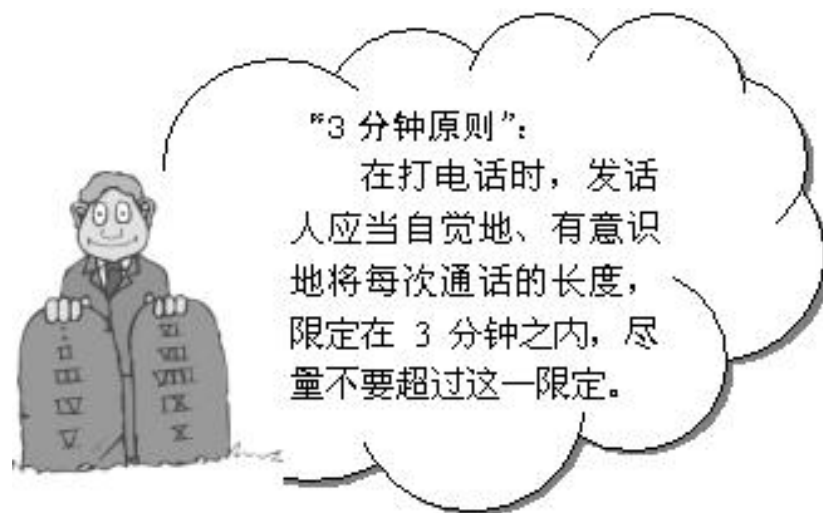
- 不要在他人休息时间内打电话
- 给海外人士打电话前要了解时差
- 打公务电话不要占用他人的私人时间
- 避开对方的通话高峰时间
- 避开对方业务繁忙时间
- 避开对方生理厌倦时间



打电话的几大关键点

3. 通话长度和通话内容

对通话长度控制的基本要求是：3分钟原则。长话短说。



4. 征询通话者是否方便接听电话

如何处理顾客的投诉

客户另找卖主的原因

- 3% 由于营业地点变更
- 7% 由于顾及其他朋友关系
- 9% 由于竞争者争取客户
- 14% 由于客户对服务不满意
- 68% 由于卖方人员**态度冷淡**



客户投诉的原因

- ✎ 客户希望他们的问题能得到重视
- ✎ 希望被尊重
- ✎ 能得到相关人员的热情接待
- ✎ 获得优质服务，能使他们的问题得到圆满的解决





如何看待顾客的投诉和投诉的顾客

客户投诉是



客户是



-  **客户投诉是给我们改进服务的机会**
-  **客户投诉是我们将不满的顾客转变为最忠实顾客的机会**

投诉顾客的类型

愤怒性顾客



恶语相向，歇斯底里

温和型顾客



不露声色，难以判断

投诉顾客的类型

理智型顾客



谈判专家，据理力争

噩梦型顾客



纠缠不清，无法沟通

投诉顾客的类型

质量监督型顾客



改进服务/产品质量

粉丝型顾客



分享他的满意

处理投诉的基本方法

	步骤	目的
投诉处理	聆听	了解客户的需求，从而获得处理投诉的重要信息
	尊重	给足顾客面子，平息顾客的负面情绪
	同情	对顾客的遭遇和情况表示同情，获得好感
	询问	找出问题所在，为提供解决方案收集信息
	解释	澄清事实，提供解决方案
	解决	满足顾客的需求
	增值	解决方案 > 顾客的期望值
	记录	将各类反馈信息汇总分析，总结经验，汇报上级

处理投诉的大忌

缺少专业知识

怠慢客户

缺乏耐心，急于打发客户

允诺客户自己做不到的事

急于为自己开脱

可以一次解决的反而造成客户升级投诉



提醒您：

每天演练如下问题：客户曾经抱怨什么？客户那里曾经发生什么事情？如何解决问题的？这样，任何抱怨电话都将成为绕指柔一般。

谢谢观看