

客服服务培训ppt课件



汇报人：可编辑

2023-12-22

目录

- 客服服务概述
- 客服服务技巧
- 客服服务流程
- 客服服务案例分析
- 客服服务团队建设
- 客服服务未来发展趋势

01



客服服务概述



客服服务的定义与重要性

定义

客服服务是指企业或机构通过电话、邮件、在线聊天等方式，为客户提供咨询、解答、解决问题等服务的总称。

重要性

客服服务是客户与企业或机构之间沟通的重要桥梁，直接关系到客户对企业的满意度和忠诚度，进而影响企业的业务发展和市场竞争力。





客服服务的基本原则



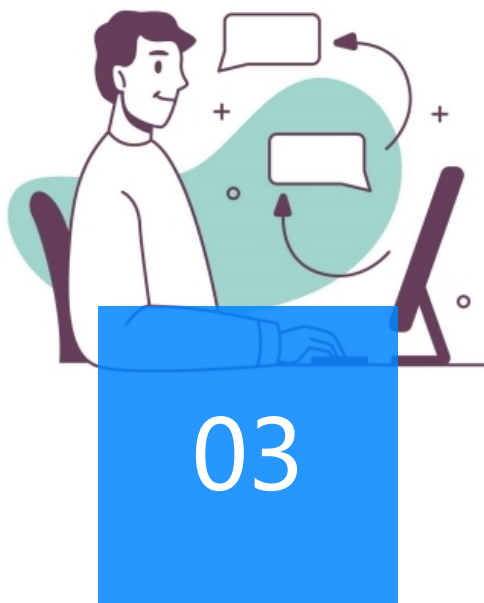
尊重客户

尊重客户的意见、需求和感受，以客户为中心，提供优质的服务。



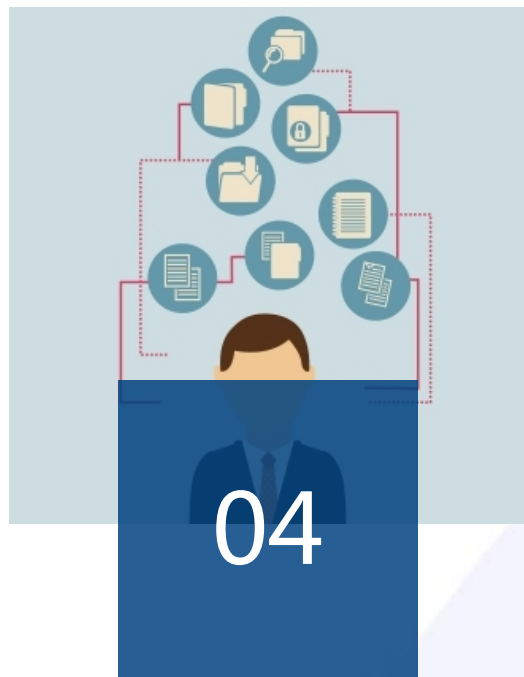
及时响应

快速响应客户的咨询和问题，及时给予解决方案和帮助。



专业素养

具备专业的知识和技能，能够准确、全面地解答客户的问题。



诚信守信

遵守企业的服务承诺和规章制度，维护企业的形象和信誉。



客服服务的目标与任务

目标

提高客户满意度和忠诚度，促进企业业务发展，增强市场竞争力。

任务

为客户提供咨询、解答、解决问题等全方位的服务，确保客户获得良好的服务体验。同时，收集客户反馈和建议，为企业改进产品和服务提供参考。



02

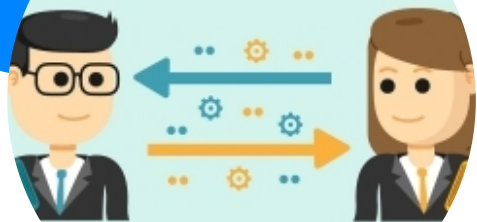


客服服务技巧



沟通技巧

01

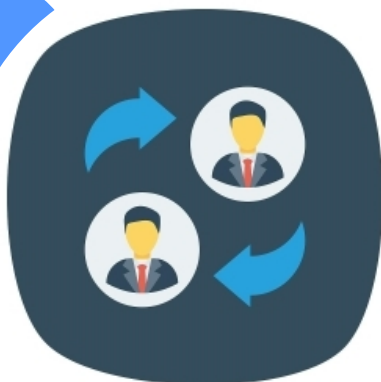


清晰明确



在与客户沟通时，应使用简单明了的语言，避免使用过于专业或复杂的词汇。

02



简洁明了



尽量在短时间内表达清楚自己的意思，避免冗长的句子和复杂的结构。

03



准确无误



在与客户沟通时，应确保所提供的信息准确无误，避免出现误导或歧义。



倾听技巧



保持耐心

在与客户沟通时，应保持耐心，不要急于打断客户的发言。



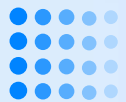
关注细节

在倾听客户发言时，应关注细节，了解客户的具体需求和问题。



回应反馈

在倾听客户发言时，应给予回应和反馈，让客户知道你在认真听取他们的意见和建议。



表达技巧

自信大方

在与客户沟通时，应自信大方，不要过于紧张或拘谨。



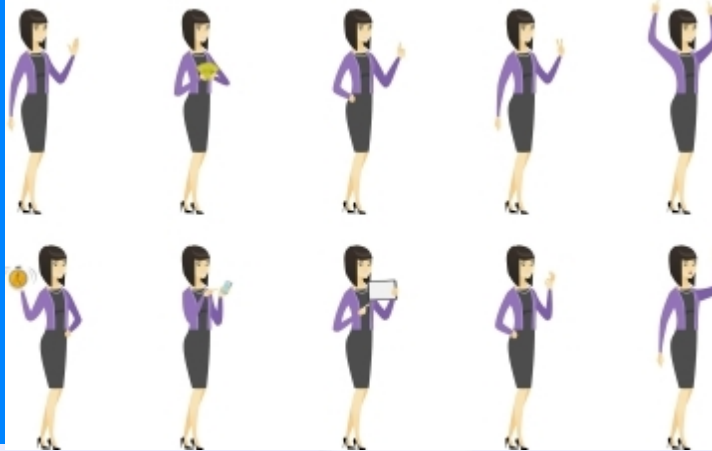
表情肢体语言

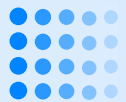
在与客户沟通时，应使用适当的表情和肢体语言，以增强表达的效果。



语气语调

在表达自己的观点和想法时，应注意语气语调，避免过于生硬或冷漠。





应对技巧

灵活应对

在面对客户的问题和需求时，应灵活应对，不要过于死板或固执。



积极解决

在面对客户的问题和投诉时，应积极解决，不要推诿或逃避责任。



记录反馈

在与客户沟通时，应记录客户的问题和反馈，以便后续跟进和处理。

03



客服服务流程

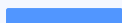


接待流程



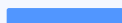
问候客户

客服人员应以友善、热情的问候迎接客户，展现专业和亲切的形象。



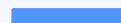
确认需求

客服人员应主动询问客户的问题或需求，确保准确理解客户的问题。



提供解决方案

根据客户的问题，客服人员应提供相应的解决方案或建议。





处理流程

● 记录问题

客服人员应详细记录客户的问题和需求，以便后续跟进和处理。

● 分析问题

客服人员应对客户的问题进行深入分析，找出问题的根源和解决方案。

● 解决问题

客服人员应尽快采取行动解决问题，确保客户满意。



以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：
<https://d.book118.com/266122233140010210>