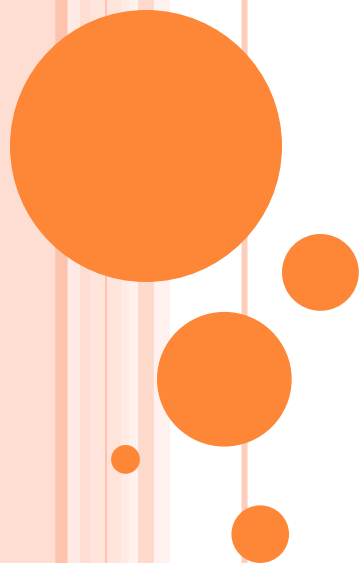


客户服务的价值观与技

能

制作人：狄毅全



题纲

- 客户服务的价值观
- 服务技巧
- 举例其他行业服务理念与要求
- 面对客户时的主要法则



客服主要吗？



网络游戏因为看不到实物，所以给人感觉就比较虚幻，为了促成交易，客服必将扮演主要角色，所以客服沟通交谈技巧的利用对促成交易至关重要。



何为客户服务？

客户服务（**Customer Service**），是指一种以客户为导向的价值观，它整合及管理在预先设定的最优成本——服务组合中的客户界面的全部要素。广义而言，任何能提升客户满意度的内容都属于客户服务的范围之内。（客户满意度是指：客户体会到的他所实际“感知”的待遇和“期望”的待遇之间的差距。）

客户服务 \neq 售后服务，

客户服务涉及：售前、售中和售后三个部分

“客户”涉及：

- 1、外部客户（涉及潜在客户、意向客户、准客户、签约客户、VIP会员）；
- 2、内部客户（涉及各业务部门及其员工）；
- 3、合作伙伴客户（涉及政府部门、供给商、合作商等）。



客服的职业价值观：

- 客户第一：客户是衣食父母；
- 团队合作：共享共担，平凡人做非凡事；
- 拥抱变化：迎接变化，敢于创新；
- 诚信：诚实正直，言行坦荡；
- 激情：乐观向上，永不放弃；
- 敬业：专业执着，精益求精。



一、服务为本，以客为尊

- 以客为尊，维护企业形象；
- 换位思索，确保有效沟通；
- 苦练服务意识和接待技巧。

尊重顾客，自觉维护企业形象，以微笑面对一切，在工作当中主动主动地为客户处理问题。具有同理心，学会换位思索，不冷漠，不推卸责任，在坚持原则的基础上争取实现客户和企业都满意的双赢目的，用强烈的责任心和服务意识，以及熟练的接待技巧为客户处理问题，提供优质的服务。



二、团结协作

- 富有团队精神，乐意帮助和配协议事；
- 主动刊登建设性的意见，并用言行配合；
- 乐于助人，主动分享业务知识和经验。



三、求实创新

- 适应企业的日常变化，不抱怨；
- 理性看待变化，诚意配合；
- 能进行自我调整，起带头作用；
- 敢于创新，建立新措施，新思绪；
- 提升绩效，追求自我突破。



四、诚实守信

- 诚实正直，言行一致；
- 反馈意见要客观、直接；
- 不传播未经证明的消息；
- 敢于认可错误、敢于承担责任。



五、开拓进取

- 热爱本职工作，认同本企业文化；
- 顾全大局，不计较个人得失；
- 主动乐观，自我鼓励，努力提升业绩；
- 永不放弃，不断谋求突破；
- 不断挑战更高的目的。



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/347004016032006165>