

LOGO

2

0

X

X

售后客服沟通技巧

主讲人：宣传部

前言

一把坚实的大锁挂在大门上，一根铁杆费了九牛二虎之力，还是无法将它撬开。钥匙来了，他瘦小的身子钻进锁孔，只轻轻一转，大锁就“啪”地一声打开了。

铁杆奇怪地问：“为什么我费了那么大力气也打不开，而你轻而易举地就把它打开了呢？”

钥匙说：“因为我最了解他的心”

每个人的心，都像上了锁的大门，唯有关怀，才能了解别人，所以沟通时一定要为对方着想

目录

1

售后客服工作概述

2

售后客服电话技巧

3

售后客服问题处理技巧

4

售后客服服务标准



01

售后客服工作概述

1

售后客服工作概述

售后服务是什么？

所谓售后服务就是充分了解客户，研究客户心理，注重售后细节，改进工作缺点，提高服务质量，通过全程优质服务，以换取客户的信任度。

市场的竞争归根结底是对客户的竞争，无论是出售产品还是出售服务，最终客户的满意度才是检验销售工作成败的标准。

真正的销售始于售后，售后是下一次销售的开始。

售后服务对公司的重要性

能够扩大客户群体，发展忠诚客户甚至是终生客户；
推动老带新的工作进展；
提高公司产品的信誉度与美誉度；
有利于公司企业形象的整体对外输出；
为公司销售工作的开展奠定扎实市场基础；
增加公司在同行竞争中的优势地位；

1

售后客服工作概述

售后服务对个人的重要性



达到培养忠诚客户、巩固老客户的目的；
能够得到客户认可，成为客户朋友；
有利于以老带新、促进个人销售业绩的提升；
增强口碑效应，树立健康代表形象；
推动客户再次复购；

1

售后服务的三个层次

份内的服务

你和你的公司应该做的，都做到了，客户认为你和你的公司还可以；

边缘的服务

可做可不做的服务，你也做了，客户认为你和你的公司很好；

与销售无关的服务

你都做到了，客户认为你和你的公司不但是商场上的合作伙伴，同时客户还把你当朋友。这样的人情关系是竞争对手抢也抢不走的。



02

售后客服电话技巧

客服通常用语



- 您好，请问有什么能为您服务。
- 您好、稍等、不好意思，让您久等了，谢谢、麻烦您、不客气、请、再见。
- 无法满足客户时，第一句话前必须要用“非常抱歉”

客服严禁用语

喂！不知道！ 我就这态度！
不管！不行！ 自己看着办！
不是告诉你了吗，怎么还问？



健谈客户的应对技巧



1. 心理分析

为一时之乐，表现欲极强
寻求击败对方的满足感
发泄内心的不满

2. 应对技巧

不怕苦，不胆怯
适当倾听、适时恭维
严格限制交谈时间

一般性客户的应对技巧

1. 果断
2. 自我意识和自尊心强
3. 不怕麻烦
4. 追求货真价实
5. 不要欺骗客户



沉默客户的应对技巧



1. 诱导法

利用不断的发问

- 开放式提问：简答题（论述题）
- 封闭式提问：选择题（单选）

2. 捕捉对方的真实意图

3. 循循善诱，让对方打开心扉

改善倾听技巧十步法

重视倾听

与客户交谈时注意每一句话

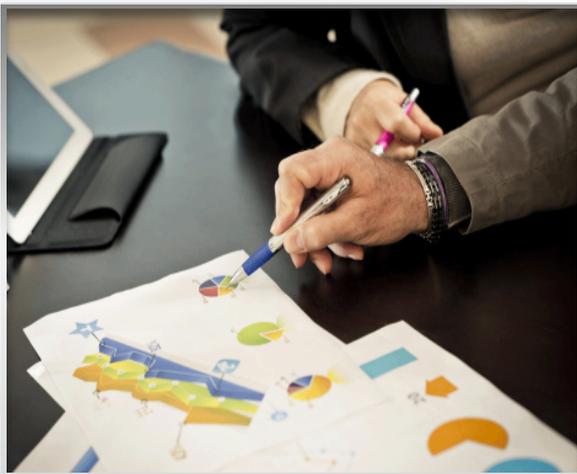
作记录，记下要点

在必要和适当时，复述客户的话并请他确认

对客户说话的语气、语调和任何暗示充分重视



改善倾听技巧十步法



消除环境干扰

不要猜测客户会说什么

在接客户电话时，不要同时做其他的事

在接客户电话时，不要同时与其他人谈话

自我评价倾听技巧，留意哪些地方需要改进

客户服务应注意的基本礼节

向客户致意，表达希望提供帮助愿望

“早上好，王老师，我能为您做什么吗？”

“下午好，张老师，今天好吗？”

“能为您效劳吗？”

“您好，我能帮您什么忙吗？”



客户服务应注意的基本礼节



使用积极的、以行为为导向的、明确的语言

“我会在三点之前给您电话。”

“产品会在星期五到。”

“请您稍等，我会立即给您消息。”

“我会马上打电话为您查一下结果。”

”

客户服务应注意的基本礼节

不断使用有礼貌的语言，客户称呼统一使用“您”

“谢谢您”，“不客气”。

“谢谢您的工作。”

“同您谈话很高兴。”“谢谢您打电话来。”

“谢谢您的支持，再次感谢您。”

“请您随时打电话来。”

“请您稍等一会儿，或者待会儿我打回来。”



客户服务应注意的基本礼节



随时通知客户

“如有任何问题，我会随时给您回电。”

“您会有周五之前拿到文件。”

“一得到消息，我就会打电话给您。”

“会面的时间改到一点钟。”

电话接听十项基本礼仪

左手持听筒，右手拿笔；
电话铃声响三声内接听；
主动自报家门；
确定来电者身份和姓氏；
了解来电主要目的；



电话接听十项基本礼仪



注意声音和表情；
保持正确的姿势；
重复并确认来电要点；
最后道谢，节日问候；
让对方先收线；



03

售后客服问题处理技巧

3

售后客服问题处理技巧

客户问题的意义

希望企业能提供更好的服务
对企业充满了信任
可以看到忠诚的客户
对企业还抱有希望
可以发现商机



3

售后客服问题处理技巧

客户问题的产生

客户问题的产生是因为客户期望与体验差距

客户满意心理分析

心理愉悦感、心理感知度、心理满意度



3

问题产生的基本类型与应对



企业原因问题型

应对：为客户提供服务时做到有备而“战”；

产品质量问题型

应对：
真诚道歉，并承诺更换商品及给予一定补偿；

3

问题产生的基本类型与应对

自身原因问题型

应对：不要太直接，注意语气委婉；

服务不当问题型

应对：
自我疏散压力，严求律己；



处理问题九忌

你可能不明白
你要投诉吗
你肯定自己搞错了
你别激动

我们不会、我们从没
你喊什么
你什么意思
你想干什么
你想怎么样

处理问题十禁

不可能

不知道

不清楚

我以为

你不就是要钱吗

不可以

我不会

随便你

这是公司规定

你可以投诉我

说-沟通的核心

音色是一种重要的非语言文字语言！

不同的音色比较语气本身传递的信息更多。

交谈中，语气和重音的不同会给对方带来不同的感受。

要注意抑扬顿挫；

态度、热情、真诚、耐心

把握好语气、语调、语速

措辞要简洁、专业、文雅

问-沟通的行为

获得足够的信息

在对方不察觉情况下控制局面

让对方觉得在主导谈话，给对方制造参与感；

有利于打破局面



3

沟通的三个行为

听-沟通的基础

认真的听
适当的反馈
同理心
给出建议



3

处理客户问题的基本功——7A法

接受

用积极的语调表示你提供帮助的能力和许诺。

道歉

真诚的道歉表达给客户带来的不便之处。



3

处理客户问题的基本功——7A法

认同

- 感同身受表示我们的理解和愿意提供帮助的意愿。

分析

- 将每个案例区分对待
- 避免偏见和意气用事
- 不中断客户，虚心倾听客户的意见
- 收集信息时，提问题并澄清自己理解程度

3

处理客户问题的基本功——7A法

建议

提出合理、可行性解决办法，
提供多种解决方案和建议

协议

确认提出的方案对客户是可行的

保证

表达我们的真诚关爱、
提供帮助的承诺、感谢客户对工作的理解。



04

售后客服服务标准

付出感情

- 售后服务是除了付出脑力和体力还需要付出感情，我们和我们的客户接触，要是付出感情我们的客户会感觉到的，要让我们的客户知道我们是真的关心他们的。

做好记录

- 做好客户的详细记录，对客户的所有情况都有记录，包括客户企业类型，规模、合作情况等我们每次沟通的时间和内容。我们只有对客户充分的了解，才能知道客户所需。

4

如何做好售后服务

分类管理

- 针对不同的客户类型进行不同的管理，需要在每一次客户电话接通的第一时间进行准确的沟通。

坚守承诺

- 答应客户的事情一定要做到，不要对客户失言，包括我们和客户约定的拜访时间都不要迟到，客户的任何问题一定要在第一时间解决，哪怕是我们自己的下班时间。

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/506143115233010125>