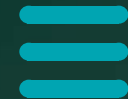


听客户电话服务规范





contents

目录

- 引言
- 接听电话的基本要求
- 电话服务中的沟通技巧
- 处理客户投诉的流程
- 提高电话服务质量的方法

01 引言





目的和背景

目的

为了提高客户满意度，提供优质的电话服务，制定本规范。

背景

随着市场竞争的加剧，客户体验成为企业核心竞争力的重要体现。电话服务作为与客户沟通的重要渠道，其质量直接影响到客户对企业的印象和忠诚度。



定义和范围

定义

听客户电话服务规范是指企业在接听客户电话时所应遵循的一系列标准和流程。

范围

本规范适用于企业内所有与客户电话接触的员工，包括客服人员、销售人员、技术支持等。

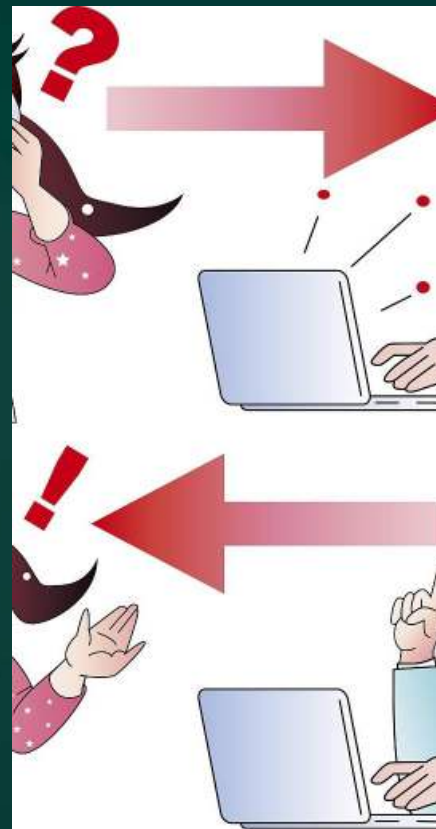
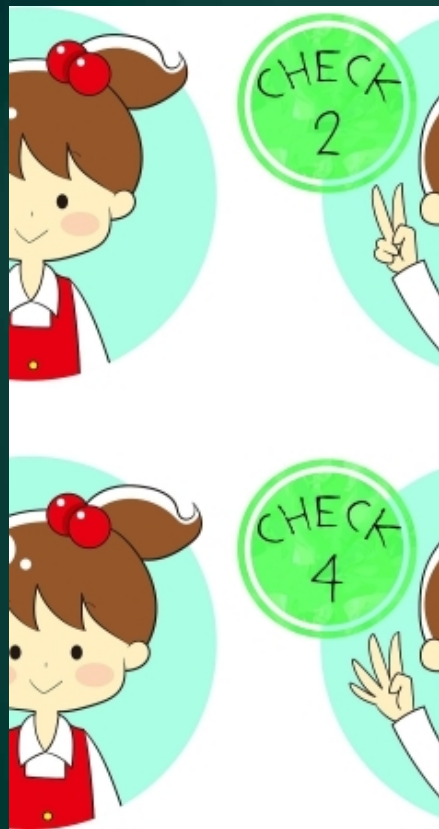


02

接听电话的基本要求



礼貌用语



01

接听电话时应使用礼貌用语，如“您好”、“谢谢”、“不客气”等，以展现专业和友好的态度。



02

在电话中应避免使用不礼貌或攻击性的语言，以免引起客户不满或损害公司形象。



保持专业形象

接听电话时应保持专业形象，注意语气、语调和语速，让客户感受到专业和可靠的服务。

在电话中应避免过于随意的言辞和行为，以免影响公司形象和声誉。





有效沟通



接听电话时应注重有效沟通，尽量简洁明了地回答客户问题，避免答非所问或拖延时间。

在电话中应积极倾听客户诉求，理解客户需求，并提供有针对性的解决方案或建议。



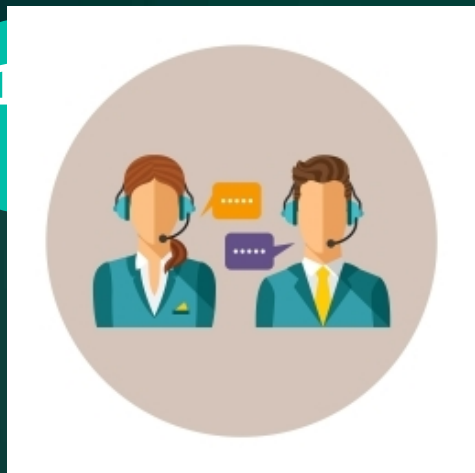
03

电话服务中的沟通技巧



倾听技巧

01

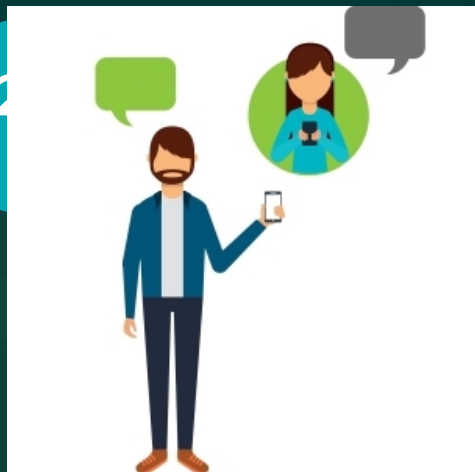


耐心倾听



在客户说话时，应保持耐心，不要打断客户，让客户充分表达自己的问题和需求。

02



理解客户意图



通过客户的语言和非语言信息，理解客户的真实意图和需求，以便更好地为客户提供服务。

03



反馈和确认



在倾听过程中，可以适当给予反馈或确认，以确认自己理解了客户的意思。

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/618103055006006052>