

如何做好客户 回访

课程大纲

NO1.客服须知

客户效劳的重要性

客服效劳的本质

客服人员的根本动作

一、客户效劳的重要性

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

一、客户效劳的重要性

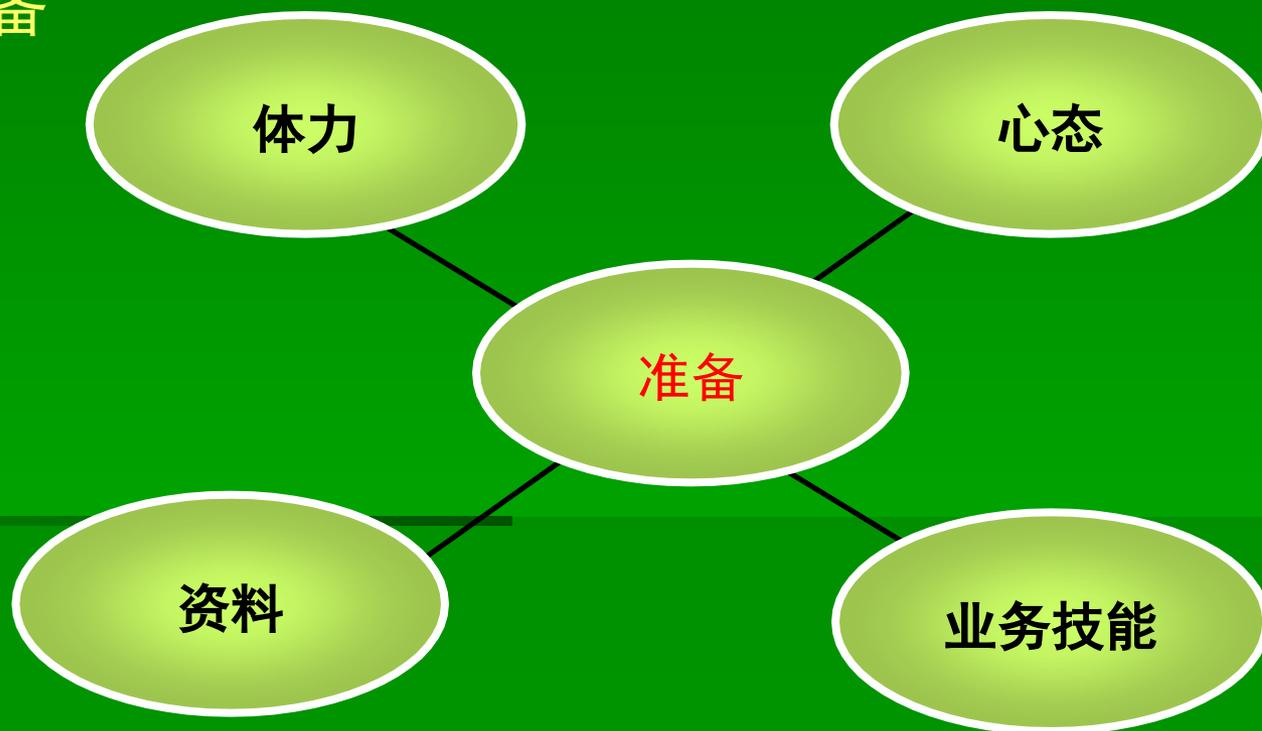
顾客价值 = $\frac{\text{为顾客创造的服务效用} + \text{服务过程质量}}{\text{服务的价格} + \text{获得服务的成本}}$

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



三、客服人员的根本动作

客服人员的准备

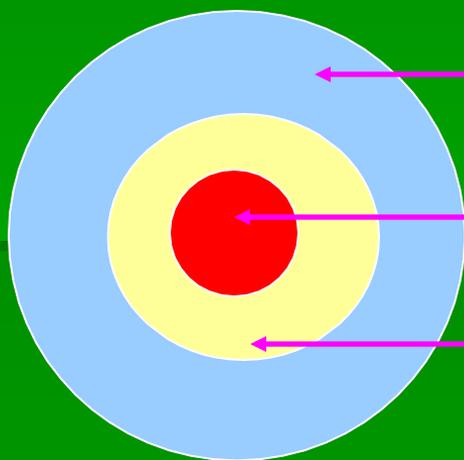


二、客户效劳的本质

发现需求



满足需求



使用需求

潜在需求

心理需求

三、客服人员的根本动作

	名称	解释
物料 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、工厂通讯录	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、便签、订书机、燕尾夹、胶水、回形针、中国地图	工欲善其事，必先利其器
	产品三证、快件单.....	必备

三、客服人员的根本动作

业务技能

产品知识、使用方法和养护

售后服务细则

电话服务技巧

处理投诉



效劳的礼貌用语

客服是企业展示企业形象和传导企业文化的窗口



情景

不当用语

向人问好

喂

自报家门

我是**公司的

问对方身份

你是谁?

问别人姓名

你叫什么名字?

问对方姓氏

你姓什么?

要别人

你 是多少?

问有某事

你有什么事?

叫别人等待

你等着

结束谈话

你说完了吗?"

不会忘记

我忘不了的

没听清楚

什么?再说一遍!"

询问情况

这个不归我管

我可以帮您询问下

是**公司

请问您

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

请您稍

您还有其他

对不起, 这

客服人员用语技巧

善用“我”代替“您”

在以下的例子中尽量用“我”代替“您”，后者常会使人感到有根手指指向对方——

- 习惯用语：你的名字叫什么
- 专业表达：请问，我可以知道您的名字吗？
- 习惯用语：你必须.....
- 专业表达：我们要为您那样做，这是我们需要。
- 习惯用语：你错了，不是那样的！
- 专业表达：对不起我没说清楚，但我想.....
- 习惯用语：如果你需要我的帮助，你必须.....
- 专业表达：我愿意帮助您，但首先我需要.....
- 习惯用语：听着，那没有坏，所有系统都是那样工作的。
- 专业表达：那说明系统是正常工作的。让我们一起来看看到底哪儿存在问题。
- 习惯用语：你没有弄明白，这次听好了。
- 专业表达：也许我说的不够清楚，请允许我再解释一遍。



效劳技巧：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



5W2H法的应用

5W2H分析	定义	理解	应用
	Why: 为什么	原因是什么	产品故障原因, 投诉原因
	What: 是什么	目的是什么	拨打热线的目的 (顾客需求)
	Where: 何处	从哪里入手	应答顾客的切入点
	When: 何时	何时完成	维修、发货、维护、上门
	Who: 谁	谁来负责完成	邮寄给谁? 谁 (公司) 来解决?
	How: 怎么做	如何实施	解决方案
	How Much: 多少	做到什么程度	结果、顾客期望值

效劳中的提问技巧

	项目	用途	客户	CSR
提问技巧	针对性问题	获得细节	制氧机不出氧	开机后什么状态
	选择性问题	发现问题	“是”或者“不是”	您清洗滤网了吗
	了解性问题	获得信息	反感	电话，地址
	澄清性问题	说明真相	投诉	让顾客先说
	征询性问题	是否满意	满意度反馈	解决方案
	服务性问题	扩大效果	> 顾客期望值	还有什么……
	开放性问题	获得信息	让顾客说	说说具体情况
	封闭性问题	迅速解决	被引导	想更换，是吗？

如何接

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

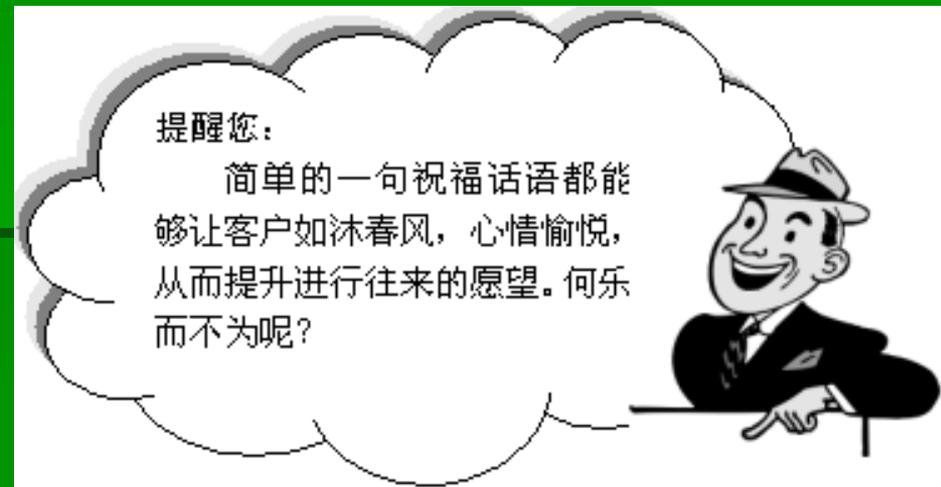


如何接

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• 介绍公司各部门名、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 的本卷须知

- 一、接 要快，铃声响三声内要接起。
- 二、不要拿起 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！”



如何打

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

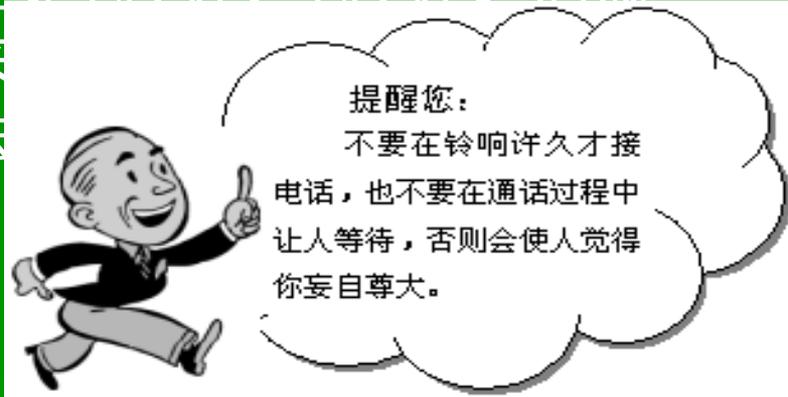
工作人员在打 的过程中应该注意以下事项：

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急躁。因此，最多只能让来电对方很容易产生收线、以后再打的想法那么需要说：“对不起，让您久等了。”



5. 私下与人交谈需按保存键

在通话过程中，如果需要私下和其他人交谈时，注意按保存键，不要直接对着话筒跟其他人说话。否那么，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快乐。

6. 不要大声答复以下问题

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

7. 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。

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/707103120005010002>