



客服沟通技巧通用课件

目录



-
- 客服沟通基本原则
 - 客服沟通个人提升建议



01

客服沟通基本原则



尊重客户

尊重客户的意见和观点，不论其态度如何。



Unified communication

重视客户的反馈和建议，以改进产品和服务。

保持礼貌和耐心，不要中断或忽视客户的发言。





清晰明了

A blurred image of a form with the following fields: "Personal Detail", "Title", "Gender" with a radio button and the letter "M", and "Forename".

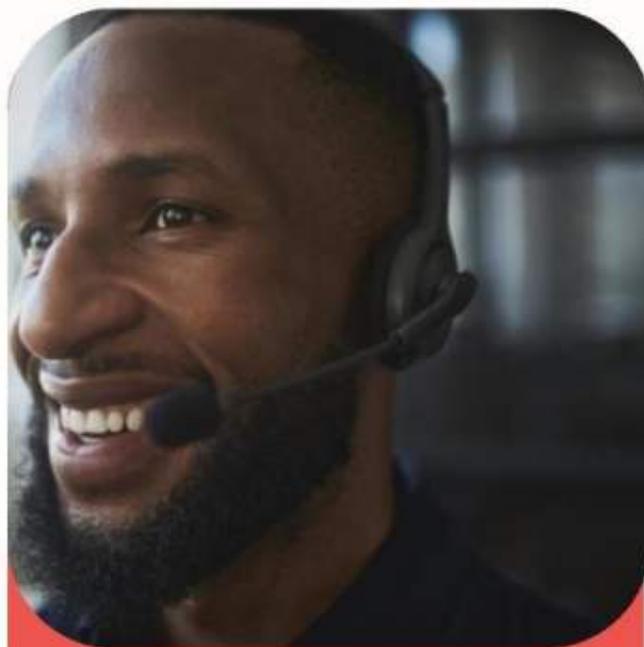
Personal Detail

Title

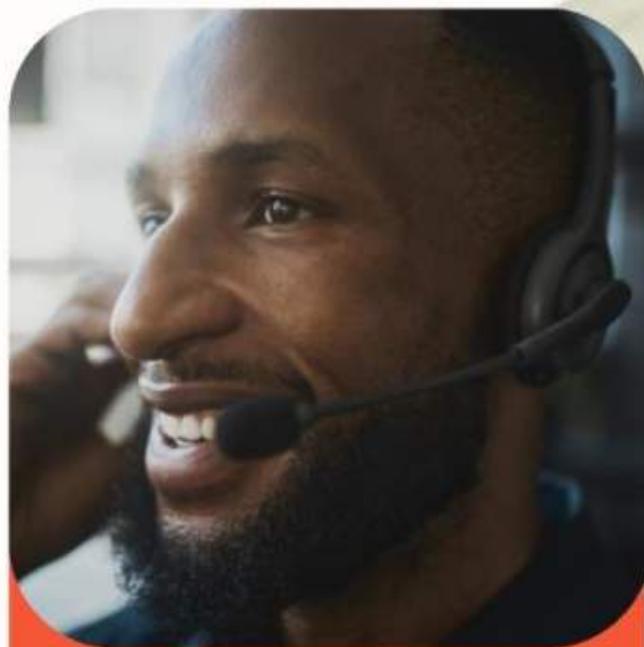
Gender M

Forename

使用简单明了的语言，避免专业术语和复杂的句子结构。



保持语速适中，避免使用过快或过慢的语速。



确保信息清晰易懂，可以使用例子和图示来解释复杂的概念。

准确无误



确保传达的信息准确无误，不要使用模棱两可或含糊不清的措辞。



事先准备好需要传达的信息和数据，避免出现错误或遗漏。



及时确认和纠正错误，以避免误导客户或造成不必要的麻烦。



耐心热情

对客户的问题和需求保持耐心，不要急于求成或敷衍了事。



关注客户的情感和体验，以增强客户忠诚度和满意度。



热情友好地与客户交流，尽可能提供帮助和支持。



02

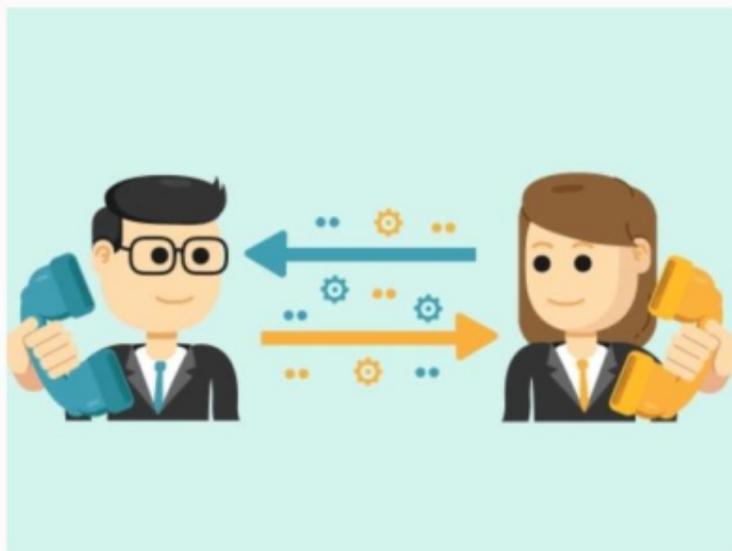
客服沟通语言表达技巧

提问技巧



明确、具体

提问时尽量明确、具体，避免使用模糊的词语，以免产生歧义。



引导性提问

通过引导性提问，帮助客户更好地理解 and 回答问题。



开放性提问

开放性提问可以获得更全面的信息，帮助客服了解客户的情况和需求。



聆听技巧

01



认真倾听



对客户的回答要认真倾听，不要打断客户或过早地给出结论。

02



回应



对客户的回答要及时回应，以表明客服正在关注客户的问题。

03



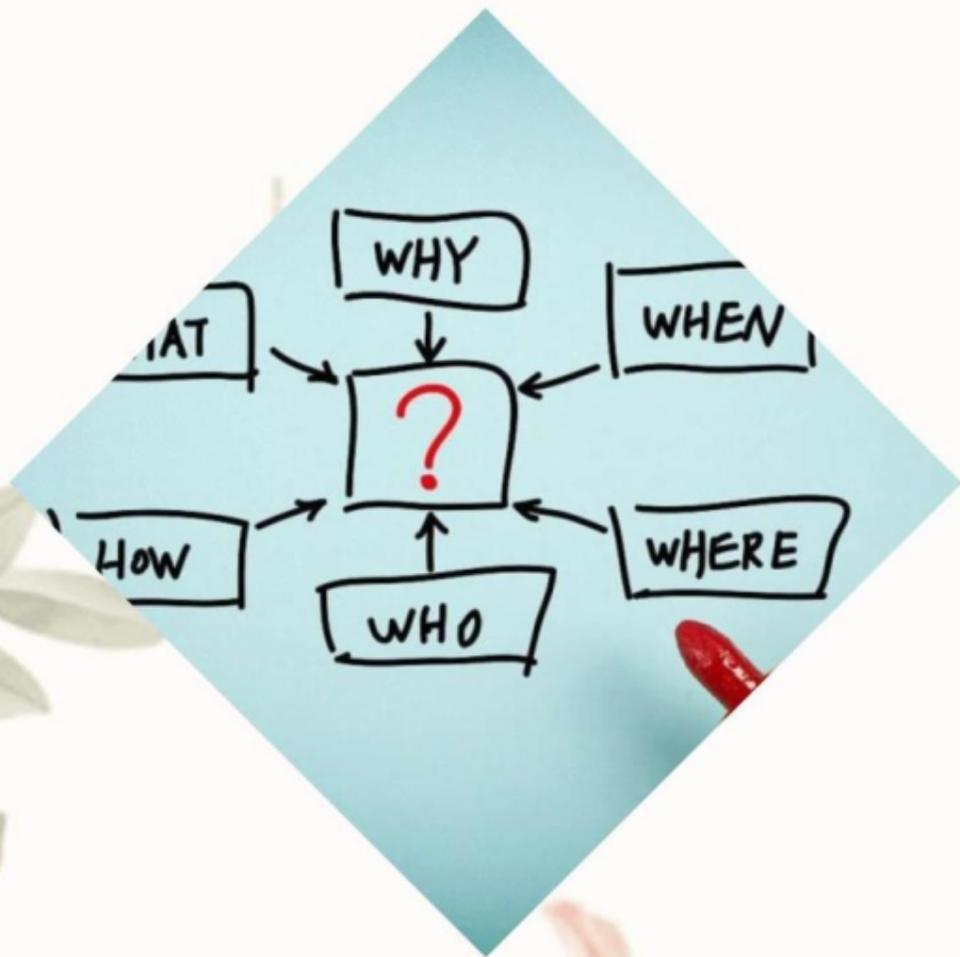
重复和总结



将客户的回答重复或总结一下，以确认理解无误。



回答技巧



准确、简洁

回答问题时要准确、简洁，不要绕弯子或使用模糊的语言。

提供解决方案

针对客户的问题，客服应提供可行的解决方案。

避免使用攻击性语言

回答问题时避免使用攻击性语言，以免激化矛盾。



表达技巧



礼貌、热情

与客户沟通时，要礼貌、热情地表达自己的观点和意见。



换位思考

站在客户的角度思考问题，以更好地满足客户的需求。



避免使用专业术语

在与客户沟通时，尽量避免使用专业术语，以免客户难以理解。

03

客服沟通非语言表达技巧



身体语言

保持正直

保持身体正直，不要倚靠在一边，这会显得缺乏自信。



适当移动

在交流过程中，可以适当地移动身体，表示对对方的尊重和关注。



开放式姿势

双臂张开或端庄正坐，这会给人一种开放、诚恳的感觉。



面部表情



微笑

微笑是最佳的非语言表达方式，
可以迅速拉近与客户的距离。



眼神

与客户保持眼神接触，展现出自
信和关注。



表情控制

对于一些负面情绪，可以通过控
制表情来避免给客户留下不良印
象。



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/888023052123006141>