

<<客服高手的12堂心理训练课>>

图书基本信息

书名：<<客服高手的12堂心理训练课>>

13位ISBN编号：9787115216212

10位ISBN编号：7115216215

出版时间：2009-11

出版时间：人民邮电出版社

作者：杨智斌

页数：194

字数：150000

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<客服高手的12堂心理训练课>>

前言

客户服务工作的目的在于恰当地满足客户的需求，使客户满意，提升客户忠诚度。然而在实际客服工作中，不少客服人员只是机械地按照客户服务标准提供程序化的客户服务，忽视了客户的心理感受，因而很难做到让客户满意。

其实，客户很多时候只是期望得到一些真诚的倾听或心理安慰，但由于我们的客服人员不能准确地洞察客户的心理，因而不能够提供客户需要的服务，以至于企业不得不投入更大的服务成本以维持双方的业务关系，这对企业来说是一种巨大的隐形浪费。

同时大量的冲突和矛盾对于客服人员的心理健康也极为不利，致使许多客服人员产生自卑、悲观等负面情绪，从而影响客服工作的进一步展开。

为此，笔者以及笔者的顾问团队专门为客户服务工作培训量身定制了《客服高手的12堂心理训练课》，从心理学的角度，对客服工作内容和技巧进行总结与提高，目的在于通过行之有效的学习与训练，让客服人员心理素质迅速提高，更适应客服工作，也能够因时制宜地运用客户服务技巧，构建和谐的客户关系。

本书内容以12堂课的形式展现，包括了如何强化客服人员的外在形象、内在服务气质，以及与客户交往中的各种心理策略等。

为方便读者阅读，这里对本书内容做简要介绍。

<<客服高手的12堂心理训练课>>

内容概要

《客服高手的12堂心理训练课》是一本结合了心理工具、心态修练、客服技巧以及实战话术的实用工具书。

本书通过对客户服务工作中体察、移情、反馈、共鸣等心理策略的分析，让客服人员对客户心理学获得准确的认知，充分了解客户行为背后的心理密码；同时本书还提供了专业技能测试和关键技能训练，让读者轻松改善对相关知识点的掌握情况，从而做到举一反三，灵活运用。

通过阅读本书，读者可快速提升心理学应用能力，切实提高自身客服工作的绩效。

本书适合专业客户服务人员和客服培训人员等阅读。

<<客服高手的12堂心理训练课>>

作者简介

杨智斌，华通咨询专家委员会常务委员，ISO管理体系及现场改善高级咨询顾问。拥有近20年的实战咨询经验，辅导上百家企业取得体系认证，现场管理经验丰富。主要咨询领域：ISO管理体系认证、市场营销、生产管理、质量管理、精益生产、工业工程、统计技术运用、执行力训练等

<<客服高手的12堂心理训练课>>

书籍目录

第1堂课 给客户良好的印象 要点一：给客户完美的第一印象 理论篇：用第一印象为自己加分 技巧篇：塑造良好第一印象的两大技巧 方法篇：扭转客户不良第一印象的方法 要点二：每次都给客户留下好印象 理论篇：有效接触还需注重细节 技巧篇：成功与客户交往的三大技巧 方法篇：巧妙维护良好印象的方法 要点三：杜绝和消除我们的消极印象 理论篇：10个好印象抵不过1个坏印象 技巧篇：预防客户产生负面印象的九大技巧 方法篇：巧妙消除已造成的负面印象 印象管理实战训练方案 测试——你的印象塑造能力 训练——印象管理的演练计划第2堂课 传递热情的服务态度 要点一：热情是吸引客户的法宝 理论篇：热情到位，服务才能到位 技巧篇：以软化的肢体语言表达热情 方法篇：温暖人心的声音 要点二：主动服务也是一种热情 理论篇：主动的人更热情 技巧篇：培养主动意识的三大技巧 方法篇：行为主动的三个方法 要点三：适度的热情才能让客户舒服 理论篇：适度热情更容易让人接受 技巧篇：给不同客户以不同程度的热情 方法篇：保持热情适度的五种方法 热情传递的实战训练方案 测试——你的热情度 训练——热情传递的演练计划第3堂课 善用倾听 打开客户的心 要点一：集中注意力，了解客户的想法 理论篇：主导客户的注意力 技巧篇：保持持续注意力的五个技巧 方法篇：集中注意力的七个方法 要点二：排除干扰信息，准确倾听 理论篇：排除遮蔽才能获取准确信息 技巧篇：排除外在干扰的两种技巧 方法篇：避免内在干扰的三种方法 要点三：静静地倾听也是一种服务 理论篇：缄默中倾听客户的声音 技巧篇：随时关注客户的行为反应 方法篇：巧妙接收有用的客户信息 倾听的实战训练方案 测试——你的倾听能力 训练——倾听能力的演练计划第4堂课 体察客户的心理感受 要点一：设身处地地想客户所想 理论篇：有共情，才能有理解 技巧篇：实现共情的行为和语言技巧 方法篇：共情的三种反应方法 要点二：理解客户不等于认同客户 理论篇：要移情，但不要失去立场 技巧篇：情绪控制的两大技巧 方法篇：移情控制的四种方法 要点三：全面体察客户的心理 理论篇：乔哈里窗的沟通模型 技巧篇：了解客户心理的公开区 方法篇：探究客户心理的非公开区 体察客户感受实战训练方案 测试——你的体察能力 训练——体察能力的演练计划第5堂课 安抚客户的不满情绪 要点一：引导客户发泄不满 理论篇：用发泄避免冲突 技巧篇：让客户将不满全盘倒出 方法篇：面对客户不满的心态调节 要点二：让客户感受到被尊重 理论篇：客户有被尊重的需求 技巧篇：让客户感受到我们的尊重 方法篇：道歉也是对客户的尊重 要点三：温和地安抚客户的情绪 理论篇：不动声色地安抚客户 技巧篇：营造适宜安抚的气氛 方法篇：有效的举动给客户带来安慰 安抚客户实战训练方案 测试——你的安抚能力 训练——安抚能力的演练计划第6堂课 及时有效地进行反馈 要点一：给予客户及时、需要的反馈 理论篇：反馈是成功沟通的通途 技巧篇：适度肯定客户的观点 方法篇：委婉提出反对意见 要点二：将反馈适当延迟 理论篇：适时冷却，缓解分歧 技巧篇：延迟反馈的三种技巧 方法篇：化解客户的冲动 要点三：有效规避反馈不当 理论篇：过于投入也容易犯错 技巧篇：抓住反馈的重点 方法篇：实行见好就收的反馈 客户反馈实战训练方案 测试——你的反馈能力 训练——反馈能力的演练计划第7堂课 影响客户的内在信念 要点一：唤起客户的好奇心 理论篇：好奇心激发吸引力 技巧篇：唤起客户好奇心的技巧 方法篇：激发客户好奇的三种方法 要点二：让客户觉得我们是“一伙的” 理论篇：因相似而相惜 技巧篇：发掘客户的兴趣点 方法篇：投客户所好，让客户接纳 要点三：用暗示诱导积极情感反应 理论篇：暗示产生化学反应 技巧篇：创造有效的暗示情境 方法篇：心理暗示的三种方法 要点四：用有条理的表达影响客户思想 理论篇：神奇的7±2法则 技巧篇：让复杂的谈话简单化 方法篇：提高语言条理性的方法 影响客户信念实战训练方案 测试——你的客户信念影响力 训练——影响客户信念的演练计划第8堂课 赢得客户的心理认同 要点一：创造产生认同感的沟通情境 理论篇：创造“情境同一性” 技巧篇：取得“情境同一”的四大技巧 方法篇：为“情境同一”添加助力 要点二：以让步获得客户认同 理论篇：微小让步取得更大认可 技巧篇：让步的五大技巧 方法篇：让步的四种方法 要点三：用互惠诱导认同 理论篇：在互惠条件下产生认同 技巧篇：创造实施互惠的条件 方法篇：实现互惠的三种方法 赢得客户认同实战训练方案 测试——你的客户认同度 训练——客户认同的演练计划第9堂课 有效管理客户的期望值 要点一：履行对客户的承诺 理论篇：满足客户的心理预期 技巧篇：了解客户心理预期的途径 方法篇：满足客户心理预期的方法 要点二：给客户制造意外的惊喜 理论篇：打破客户的心理定势 技巧篇：给客户更多

<<客服高手的12堂心理训练课>>

的惊喜体验 方法篇：拒绝客户的：不合理要求 要点三：适当降低客户的期望 理论篇：巧用冷热水效应 技巧篇：冷热适宜，才能一举两得 方法篇：降低客户期望值的方法 客户期望管理实战训练方案 测试——你的客户期望管理能力 训练——客户期望管理演练计划第10堂课 给予客户持续的关怀体验 要点一：让客户感受到关怀 理论篇：客户需要关怀 技巧篇：掌控客户关怀的适宜时机 方法篇：把握客户关怀的四种方法 要点二：客户关怀不可超限 理论篇：关怀要有限度 技巧篇：控制表达关怀的可接受度 方法篇：关怀的频率和表达时的距离要适度 要点三：设计不同的关怀体验 理论篇：关怀体验也讲究特色 技巧篇：实现客户关怀的个性化 方法篇：为客户量身定制关怀 客户关怀实战训练方案 测试——你的客户关怀能力 训练——客户关怀演练计划第11堂课 化解工作中的心理压力 要点一：摆脱绝望的工作体验 理论篇：逃出绝望的藩篱 技巧篇：承认绝望才能摆脱绝望 方法篇：习得性无助的应对方法 要点二：化解不适的压力 理论篇：认识压力的利与弊 技巧篇：化解过度压力的技巧 方法篇：压力环境下不断成长 要点三：补救和防范工作失误 理论篇：从容面对失误 技巧篇：及时补救工作失误 方法篇：积极防范失误的发生 压力化解实战训练方案 测试——你的心理抗压能力 训练——化解心理压力演练计划第12堂课 保持自信、乐观的心态 要点一：对自己保持信心 理论篇：自信有赖于积极自我暗示 技巧篇：把握自信的自我暗示技巧 方法篇：避免消极暗示对自信的削弱 要点二：呈现积极、乐观的工作态度 理论篇：乐观态度带来可乐效果 技巧篇：培养积极、乐观的心态 方法篇：抛弃悲观的工作态度 要点三：时刻保持好心情 理论篇：服务需要好心情 技巧篇：让好心情成为一种习惯 方法篇：给坏心情一个宣泄渠道 心态调节实战训练方案 测试——你当前的心态 训练——心态调节演练计划

<<客服高手的12堂心理训练课>>

章节摘录

适宜的职业仪表 仪表是构成第一印象的主要因素，会影响客户对我们的专业能力和任职资格的判断。

发型符合客服人员的脸型特征，以短发为佳，头发干净、整齐。

口腔干净，口气清新，不吃气味浓重、刺激性的食物。

手干净、无汗渍、无怪味；勤洗手，勤剪指甲。

男士要保持脸颊干净，女士以淡妆为佳。

工作时间穿职业装，服装整洁；注意袜子的颜色与皮鞋、服装的颜色保持一致，袜子穿贴齐、平整、干净。

当然，仅仅从职业仪态、仪表方面加强印象管理还远远不够，我们还需掌握客户的心理，从而赢得客户的心。

技巧二：打动客户。

获得对方好感 我们在与客户谈话时一定要掌握对方的心理，考虑到对方的感受，要说出让对方感觉舒服的话语，以获得对方的好感。

为此，我们需要掌握以下技巧。

满足客户“被重视”的需求 被了解、被重视是人的基本需求之一。

所以，在与客户第一次打交道时，一定要让客户意识到其在我们心目中的重要性，这样，接下来的服务就会顺利很多。

寻找与客户共同点 心理学上有个相似相惜心理定律，即人们喜欢与同类人交往。

当我们向客户诉说他相同的兴趣、观念、立场，或者向客户展示他喜欢的处事方式时，我们与客户就会很容易产生共鸣。

因此，我们要积极寻求与客户共同点，比如爱好、观点等，以期给客户留下良好的第一印象。

让客户感知真诚 要让客户觉得我们是真诚的，不但需要注意说话的技巧，而且需要掌握一些巧妙的沟通策略。

比如注视着客户的眼睛说话，靠近客户，专心致志地倾听、提问，对客户的话题表现出极大的兴趣等。

。

<<客服高手的12堂心理训练课>>

编辑推荐

洞察客户行为背后的心理密码，掌握瞬间打动对方的心理沟通术。

演练与客户交朋友的实战技巧，实施先建关系后卖产品的客服策略。

心理学理论+客服工作方法+实战演练方案 基于心理学的话术和行为技巧 专业心理测试+
关键技能训练

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>