第一图书网, tushu007.com

<<客户服务的58个禁忌>>

图书基本信息

书名：<<客户服务的58个禁忌>>

13位ISBN编号：9787111355212

10位ISBN编号：7111355210

出版时间：2011-9

出版时间：机械工业

作者：周志刚

页数：258

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

前言

人们普遍认为，客户服务是一项极具挑战性的工作。
那么，客服人员在工作中如何承受来自各方面的巨大压力呢？
有人认为只要有足够好的忍耐力，就可以做一名客服人员。
事实上，这种观点过于片面，要想做好客服工作，不仅要掌握必要的技巧，还要避开服务过程中的诸多禁忌。

禁忌，即犯忌讳的话或行为，简单理解就是指那些不该做的事。

如果你是一名客服人员，在为客户服务的过程中，是否曾经做出令客户尴尬的举动，是否曾经遭受过客户莫名其妙的指责，是否有过不欢而散的难堪，是否曾因为说错一句话而使客户大为不满？

触犯服务禁忌，是客户服务工作中最大的失误，会使自己和企业遭受不必要的损失。

现在，商场上的竞争实际上是以争夺客户为中心的竞争。
客服人员如果不掌握规避服务禁忌的种种方法和技巧，一旦触犯了某个禁忌，很可能会前功尽弃。
因此，客服工作中规避禁忌的方法和技巧是每位客服人员必须掌握的一项技能。

本书归纳了为客户服务时客服人员易犯的禁忌，包括以下几个方面：为客户服务时的礼仪禁忌；训练专业服务素质时的禁忌；培养心理承受能力时的禁忌；处理客户抱怨、投诉时的禁忌；处理棘手客户时的禁忌；应对客户刁难和骚扰时的禁忌；为大客户服务时的禁忌；运用服务技巧时的禁忌；与客户沟通时的禁忌；说服客户时的禁忌；倾听客户时的禁忌；运用肢体语言与客户沟通时的禁忌；售后服务的禁忌；培养忠诚客户的禁忌。

本书全面展示了客户服务工作中在不同场合、不同情景中的各种禁忌，总结了客服人员触犯禁忌的种种表现，揭示了原因，指出这些行为的弊端，同时提供了趋利避害的解决方法。

本书内容新颖、论述有力、通俗易懂，具有以下几个特点：　　首先，视角独特，从规避禁忌的角度人手，指导客服人员正确地为客户服务。

其次，导人案例，作出分析，创设实际情景进行深入阐述，而不是简单地罗列、枯燥地说教，使读者读起来更加趣味盎然。

最后，本书不仅论述了服务客户时的禁忌，还特别加入了客服人员在自我解压、锻炼专业素质时的禁忌，使客服人员在更好地为客户服务时，不忘提高自己，得到长足发展。

只有明确为客户服务时易犯的禁忌，才不至于违规犯忌，才能成功地与客户沟通、协调，更好地为客户服务。

本书虽然是针对客服人员而写的，但对营销人员、企事业单位的职员也很有用，对他们提高自身的交际能力、职业素养、工作效率、赢得朋友和客户的信赖都具有很强的参考价值和指导意义。

希望读完此书的朋友可以从中获益，规避书中指出的那些禁忌，在职场上真正做到叱咤风云！

在本书的写作过程中，有很多朋友参与，他们是张德泉、李世忠、周长厚、董本冬、许红、于淑玉、周志强、刑进、周宝秋、张万菊、李铮、张万洪、邓青红、张玉英、张忠生。
他们做了大量的编写工作，在这里谨向他们表示感谢。
由于编者学识浅陋，书中难免有错误和疏漏，请读者不吝赐教。

编者　　2011年6月

内容概要

《客户服务的58个禁忌》由周志刚等编著，作为客服人员，面对形形色色的客户，您是否能够扛住来自工作的巨大压力？
对于客户的投诉和抱怨是否感到束手无策？
对那些恶意刁难的客户是否只能吃哑巴亏？
对于沟通中的说服、倾听和肢体语言运用技巧，您是否能够轻松驾驭？
总之，您是否意识到了在客户服务过程中存在的一些问题和疏漏？
只要您能巧妙地规避各类问题，阅读《客户服务的58个禁忌》定能成为一名出色的客服人员！

<<客户服务的58个禁忌>>

书籍目录

第1篇 职业素养
第1章 完美客服礼仪训练的4个禁忌
 忌留下不良的第一印象
 衣着忌不合时宜
 忌仪表不够得体
 忌行为不雅举止失礼
 忌对客户用语失礼
 忌错误地称呼客户
第2章 专业服务素质训练的5个禁忌
 忌品格素质不佳
 认真
 冷静
 诚实
 守信
 耐心
 忌专业知识不过硬
 产品知识
 业务规则
 忌交流缺乏技巧
 忌交流没有信心
 忌交流不够热情
 交流时避免争辩
 忌没有礼貌
 礼貌的说话语气
 敬语和谦语不要忘
 礼貌寒暄要适度
 忌服务时不能一视同仁
 欣赏客户的优点
 增加交流的机会
 宽容对待客户，保持豁达乐观
第3章 培养超强心理承受力的6个禁忌
 忌不懂得自我减压
 正确看待工作压力
 用正确的态度减压
 只用七天排解压力
 忌不懂锻炼自我心理承受力
 面临挫折打击，忌承受能力差
 忌应变能力差，应处变不惊
 忌不会调控情绪
 忌没有永不言败的良好心态
第2篇 提高客户满意度
第4章 处理客户投诉和抱怨的7个禁忌
 忌推脱责任
 忌不主动道歉
 忌不理解客户

忌不先平息客户情绪
先感谢客户的投诉
对客户表示理解
向客户道歉
忌不找问题症结所在
巧妙反驳，忌与客户争执
忌不仔细记录、征询客户意见
第5章 处理棘手客户的5个禁忌
忌自乱阵脚
忌单向思考
诚挚道歉
感同身受
及时解决
适当承诺
忌说多于听
满足客户
关注客户
婉转指正客户
忌不会掌握发问时机
安抚客户情绪
了解客户需求
梳理自己思路
发问时忌使客户反感
问题围绕主题
不要苛责客户
避免连续发问
第6章 应对客户刁难和骚扰的3个禁忌
忌不了解客户刁难和报复的原因
服务人员态度不好
客户等待时间过长
非客服人员的原因
忌不会应对难缠的客户
难缠客户的解决方案
处理难缠客户的策略
处理难缠客户的禁忌
忌不会应对客户骚扰
忌不会应对性骚扰
忌不会应对电话骚扰
第7章 为大客户服务的3个禁忌
忌不了解大客户的“特殊”之处
大客户采购金额巨大
大客户决策群体复杂
服务要求全面
服务大客户忌抓不住关键
建立大客户档案
向大客户展现专业服务素质
征询大客户建议，合理地应予采纳

忌不会与大客户经营感情
忌不会巧妙承诺
实现双赢
提供超值服务
第3篇 客服技巧
第8章 运用服务技巧的5个禁忌
服务技巧忌尺度拿捏不准
“看”忌以貌取人，要细心观察客户
“听”忌心不在焉，要用心倾听
“说”忌滔滔不绝，应注意客户感受
“动”忌毛躁，应稳重
电话处理忌纠缠不清
运用技巧忌不懂变通
提供服务忌虎头蛇尾
服务忌缺乏耐心
第9章 与客户沟通的4个禁忌
忌不清楚客户的意图
忌不能让客户听懂你的话
忌错误或不良发音
忌语速过快或过慢
忌音量过大或过小
忌不会询问客户
常规性发问
目的性发问
澄清性发问
选择性发问
征询式发问
启发式发问
忌对客户不够热情
忌不懂得微笑服务
忌借故推脱
忌把责任推给客户
第10章 说服顾客的4个禁忌
回答客户询问忌不够专业
记录顾客问题
分析问题原因
解答疑问忌不用技巧
反问式解答
报告式解答
附和式解答
否定式解答
忌不运用劝说策略
设身处地地为客户着想是说服客户的立足点
对客户表示认同，营造融洽的氛围
征询客户的意见
说服不同类型的客户，忌方法策略单一
说服外向型客户，忌说教

说服追求完美的客户，宜用理性分析
说服简单型客户，忌争辩
说服和平型客户，要多征询客户意见
第11章 有效倾听的3个禁忌
忌不会有效利用倾听
忌不会利用倾听建立信任感
忌不会利用倾听了解客户需求
忌倾听不掌握技巧
积极响应客户的话
重要之处做好记录
重述客户的话
忌把倾听弄巧成拙
忌打断顾客的谈话
忌急于为自己辩解
忌向客户重复发问
第12章 运用肢体语言沟通的5个禁忌
忌不注意眼神交流
忌不注意面部表情
忌不注意手势语言
忌不注意身体姿势
忌不会解读客户的肢体语言
通过肢体语言进行客户分类
通过肢体语言判断客户情绪
判断客户肢体语言的“言外之意”
第4篇 培养忠诚客户
第13章 培养忠诚客户方面的4个禁忌
售后服务忌态度不好
忌不重视客户流失
忌忽视分析客户流失原因
忌服务不到位导致客户流失
忌不会使流失的客户回流
忌不懂如何培养客户忠诚度
每个客户的需求点不同，客服需要准确判断
安抚客户的不满情绪
用专业服务赢得客户信赖
忌不懂与客户进行情感交流
与客户建立个人关系网
对顾客的遭遇表示同情
参考文献

章节摘录

某建材市场售后服务中心。
客户：“ 你好！
我要投诉！
” 客服人员正在低头整理材料，头也不抬地说：“ 稍等一会，我现在很忙。
” 几分钟之后，顾客不满地说：“ 我要投诉！
” 客服人员这才抬起头说道：“ 我知道了，不是告诉你稍等一会儿吗？
先填写投诉单吧！
” 说着递给客户一张投诉单。
客户生气地问：“ 你刚才怎么不让我填啊？
” 客服人员：“ 刚才不是正忙呢嘛，现在给你填不是一样的吗？
” 客户无奈地填完投诉单，递给客服人员看。
客服人员扫了两眼问道：“ 就因为这个？
地板砖又不是木地板，坏一两块也是正常的呀！
” 客户莫名其妙地问：“ 怎么正常了？
不买木地板就活该用碎地板砖？
你这是什么道理？
地板砖既然容易碎，你们送货的搬运工就该更加小心才是。
” ……

第一图书网, tushu007.com

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