

普华
经营

正略钧策
ADFAITH



莫萨营销沟通情景对话系列

客服人员 口才训练

超级

程淑丽◎著

会听，会问，会说服
会讲，会做，会服务

——客服人员与顾客的
135次沟通实例
说话有技巧，服务自然好

人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

莫萨营销沟通情景对话系列

客服人员 超级口才训练

——客服人员与顾客的
135次沟通实例

程淑丽◎著

人民邮电出版社
北京

图书在版编目 (CIP) 数据

客服人员超级口才训练：客服人员与顾客的 135 次沟通实例 / 程淑丽著. —北京：人民邮电出版社，2010. 7

(莫萨营销沟通情景对话系列)

ISBN 978-7-115-22918-2

I. ①客… II. ①程… III. ①销售—口才学 IV. ①F713. 3②H019

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 074783 号

内 容 提 要

本书从 10 个角度展现了客服人员在工作中可能会遇到的 135 个情景，针对每个情景，分别提供了客服人员需要掌握的沟通技巧和方法，本书内容生动，具有很强的可操作性，是客服人员提高沟通能力的实务工具书。

本书适合客户服务中心、售后服务中心、电话销售中心、呼叫中心、政务中心客服人员以及各中心管理人员使用，也可作为沟通培训的教材，还可作为服务型企业的内训教材。

莫萨营销沟通情景对话系列

客服人员超级口才训练

——客服人员与顾客的 135 次沟通实例

◆ 著 程淑丽

责任编辑 刘 盈

◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街 14 号

邮编 100061 电子函件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

北京鑫正大印刷有限公司印刷

◆ 开本：800×1000 1/16

印张：15

2010 年 7 月第 1 版

字数：140 千字

2010 年 7 月北京第 1 次印刷

ISBN 978-7-115-22918-2

定 价：29.80 元

读者服务热线：(010) 67129879 印装质量热线：(010) 67129223

反盗版热线：(010) 67171154

“莫萨营销沟通情景对话系列”总序

好口才才能带来好业绩，好口才才能有效说服客户。具备有效沟通技能、拥有好口才对于销售、客服人员来说尤为重要。

“莫萨营销沟通情景对话系列”图书旨在通过模拟沟通情景，引出沟通技巧，解决沟通问题，让销售、客服人员在轻松阅读中掌握沟通技能，提升沟通能力，打造超级口才。

“莫萨营销沟通情景对话系列”图书共计9本，包括《销售人员超级口才训练》、《电话销售人员超级口才训练》、《服装销售人员超级口才训练》、《导购促销人员超级口才训练》、《保险销售人员超级口才训练》、《房产销售人员超级口才训练》、《汽车销售人员超级口才训练》、《客服人员超级口才训练》、《物业管理人员超级口才训练》。

“莫萨营销沟通情景对话系列”图书分别从销售、客服两种工作入手，全景模拟各类沟通情景，将沟通对话与技巧说明相结合，寓理于景。本系列图书具有如下三大特点。

1. 沟通技巧情景化

模拟销售、客服工作中可能出现的情景，通过情景对话引出每一环节可能用到的沟通技巧，让读者快乐读对话，轻松学沟通。

2. 问题解决情景化

针对销售、客服工作中可能出现的沟通问题、客户异议等，通过情景对话展现问题解决之道，使读者从中学到沟通技能，掌握问题解决办法。

3. 应对话术模板化

在本系列部分图书中，我们总结了“万能话板”，以便于读者在实际情景中灵活套用。本系列图书旨在成为销售、客服人员提升沟通能力的实务性手册。

“莫萨营销沟通情景对话系列”图书适合销售、客服一线的各类销售、客

服人员学习使用，也可作为销售管理者指导下属的参考指导书，或者培训师开发沟通培训教材的参考书。

莫萨营销是弗布克公司下属专门研究市场营销管理实务的专业机构。由于我们经验有限，书中难免存在疏漏，恳请各位读者在阅读本系列图书时提出宝贵意见，以便本书修订时加以补充和完善。

在本系列图书的创作过程中，陈娇、郭建北、赵成、梁华、蔡昕宏、袁艳烈、毕汪峰、王刚、陈俊芳、王丽、刘井学等朋友给予了大力支持和帮助，在此深表感谢。

前 言

无论是政府、企事业单位还是社团组织，无论你提供的是有形产品还是无形产品，服务都已经成为了赢得顾客好感和获取竞争力的方式之一。

无论是客服中心、呼叫中心、售后服务中心、电话销售中心还是政务中心，客服人员每天都在通过各种方式与顾客进行沟通。

如何提高客服人员的沟通效率和效果？如何让客服人员的沟通技能得到提升？如何通过有效的方式和手段让优秀的沟通情景被大家共享？

本书通过10个角度、135个场景给出了答案。

全书从服务态度、顾客心理、倾听、发问、说服、处理抱怨、处理投诉、解答问题、沟通策略和沟通礼仪10个角度，通过135个场景全面、生动地展示了各个环节中客服人员与顾客沟通的方法。

每个人都需要沟通，要想有效沟通必须掌握一种技能，而且要将这种技能通过某种方式加以提升。本书用场景对话的方式，直接呈现沟通过程，以便可以快速而有效地提升客服人员的沟通技能。

无论你是否是一名有经验的客服人员，还是一个新手，本书的内容都值得你学习和阅读。而且，我们提供的部分情景和呈现的具体问题有的可以直接运用于工作及沟通中，拿来即用，方便有效。

需要说明的是，情景不同话不同，本书呈现的情景和沟通的话语不是在任何情况下都可以拿来使用的，也不是惟一的表达方法。读者要根据实际情景，灵活使用，不要生搬硬套。

目 录

第1章 服务态度 / 1

第1节 礼貌 / 3

情景001 注意语音语调 / 3

情景002 使用礼貌用语 / 4

情景003 正确称呼顾客 / 6

情景004 寒暄亦显礼貌 / 8

第2节 热情 / 10

情景005 微笑服务 / 11

情景006 热情“三到” / 12

情景007 全力以赴 / 13

情景008 积极主动 / 14

第3节 诚信 / 17

情景009 诚实 / 17

情景010 守信 / 19

第4节 尊重 / 21

情景011 尊敬 / 21

情景012 重视 / 22

第5节 责任 / 24

情景013 负责 / 24

情景014 耐心 / 25

情景015 细致 / 27

第2章 把握顾客心理 / 29

第1节 顾客的基本心理需求 / 31

情景016 准确感 / 31

情景017 尊重感 / 32

情景018 安全感 / 33

情景019 舒适感 / 35

情景020 多获得感 / 36

第2节 情感交流助掌控心理 / 37

情景021 建立个人情感关系 / 38

情景022 全神贯注重视顾客 / 39

情景023 不用拒绝性的语言 / 40

情景024 用积极的身体语言 / 41

第3节 处理顾客的负面心理 / 42

情景025 缓和顾客的急躁心理 / 43

情景026 容忍顾客的发泄心理 / 44

情景027 排除顾客的疑虑心理 / 45

情景028 消除顾客的逆反心理 / 46

情景029 满足顾客的虚荣心理 / 47

第3章 学会倾听 / 49

第1节 倾听的目的 / 51

情景030 准确了解顾客的需求 / 51

情景031 与顾客间建立信任感 / 52

情景032 避免向顾客重复发问 / 54

第2节 倾听的技巧 / 56

情景033 站在顾客的立场倾听 / 57

- 情景 034 正确地回应顾客谈话 / 58
- 情景 035 摘要复述顾客的话意 / 60
- 情景 036 观察顾客的肢体语言 / 61
- 情景 037 倾听顾客的话外之音 / 62
- 情景 038 重要的地方做好笔录 / 64
- 第 3 节 需注意事项 / 65
- 情景 039 不要打断顾客的谈话 / 66
- 情景 040 听完之后再澄清疑问 / 67

第 4 章 有效发问 / 69

- 第 1 节 掌握发问时机 / 71
- 情景 041 了解顾客的想法时 / 71
- 情景 042 理清自己的思路时 / 72
- 情景 043 需平息顾客愤怒时 / 73
- 第 2 节 选择发问类型 / 75
- 情景 044 一般性发问 / 75
- 情景 045 针对性发问 / 77
- 情景 046 澄清性发问 / 78
- 情景 047 选择性发问 / 79
- 情景 048 征询式发问 / 80
- 情景 049 启发式发问 / 81
- 第 3 节 发问时应注意 / 82
- 情景 050 培养爱发问的习惯 / 83
- 情景 051 别带有苛责的意味 / 84
- 情景 052 发问围绕核心主题 / 85
- 情景 053 不要“审问”顾客 / 86

第 5 章 说服顾客 / 89

- 第 1 节 说服顾客的策略 / 91
- 情景 054 营造出认同的氛围 / 91

- 情景 055 从顾客的角度出发 / 93
- 情景 056 积极取得顾客信任 / 94
- 情景 057 理性分析对症下药 / 96
- 第 2 节 说服各类型顾客 / 97
- 情景 058 活泼型顾客 / 98
- 情景 059 完美型顾客 / 99
- 情景 060 力量型顾客 / 101
- 情景 061 和平型顾客 / 102

第 6 章 处理顾客抱怨 / 105

- 第 1 节 尊重顾客抱怨 / 107
- 情景 062 调整情绪 / 107
- 情景 063 表示歉意 / 108
- 情景 064 表示理解 / 109
- 情景 065 表示感谢 / 111
- 第 2 节 找到抱怨事由 / 112
- 情景 066 委婉发问 / 112
- 情景 067 仔细聆听 / 113
- 情景 068 认真记录 / 115
- 第 3 节 寻求解决之道 / 116
- 情景 069 敢于承认错误 / 117
- 情景 070 巧妙做出承诺 / 118
- 情景 071 提出解决方案 / 119
- 情景 072 给予顾客鼓励 / 121
- 情景 073 征询顾客意见 / 122
- 情景 074 寻求上级帮助 / 123
- 情景 075 别与顾客争执 / 125

第 7 章 处理顾客投诉 / 127

- 第 1 节 处理投诉的

	基本流程 / 129		情景 096 当场解答 / 164
情景 076	认真聆听 / 129	情景 097	等待解答 / 165
情景 077	及时道歉 / 130	情景 098	配合处理 / 166
情景 078	仔细询问 / 131	情景 099	顾客满意 / 167
情景 079	表示同情 / 133	情景 100	整理记录 / 169
情景 080	记录问题 / 134	第 2 节	回答顾客问题的方法 / 170
情景 081	解决问题 / 135	情景 101	巧妙地否定 / 170
情景 082	礼貌结束 / 137	情景 102	巧妙地肯定 / 172
第 2 节	处理升级投诉的技巧 / 139	情景 103	附和式应答 / 173
情景 083	微笑面对 / 139	情景 104	报告式回答 / 174
情景 084	转移话题 / 141	情景 105	感性式回答 / 176
情景 085	防止破裂 / 143	情景 106	反问法应答 / 177
情景 086	肯定对方 / 145	第 9 章	沟通策略 / 179
情景 087	以退为进 / 147	第 1 节	充满自信 / 181
情景 088	讲求证据 / 149	情景 107	声音传达自信 / 181
第 3 节	处理投诉期间的大忌 / 150	情景 108	专业显示自信 / 183
情景 089	不够专业 / 151	情景 109	冷静彰显自信 / 184
情景 090	怠慢顾客 / 152	情景 110	肢体语言表现自信 / 186
情景 091	缺乏耐心 / 153	第 2 节	充分准备 / 188
情景 092	过度承诺 / 155	情景 111	充分了解企业的各个方面 / 188
情景 093	急于开脱 / 157	情景 112	准备各类问题及应对语言 / 190
第 8 章	解答顾客问题 / 159	第 3 节	少说多听 / 192
第 1 节	处理顾客咨询的程序 / 161	情景 113	关注顾客的一言一行 / 193
情景 094	记录问题 / 161	情景 114	满足顾客表达的欲望 / 194
情景 095	分析问题 / 162	情景 115	不要直指顾客的错误 / 196

第4节 感同身受 / 197

情景 116 站在顾客立场想问题 / 197

情景 117 道歉, 道歉, 再道歉 / 199

情景 118 快速反应, 及时解难题 / 200

情景 119 适当承诺并及时践诺、
反馈 / 201

第10章 沟通礼仪与技巧 / 205

第1节 听的礼仪 / 207

情景 120 耐心聆听 / 207

情景 121 积极回应 / 208

第2节 说的礼仪 / 210

情景 122 注意眼神 / 211

情景 123 注意声音 / 212

情景 124 表达清晰 / 214

情景 125 以顾客为中心 / 215

情景 126 不要狡辩 / 216

第3节 接待礼仪 / 218

情景 127 称谓得当 / 218

情景 128 正确握手 / 219

情景 129 热情招待 / 220

第4节 回访礼仪 / 222

情景 130 提前告知 / 222

情景 131 礼貌寒暄 / 223

情景 132 规范使用名片 / 224

情景 133 有效沟通 / 225

情景 134 礼貌离别 / 227

情景 135 及时反馈 / 228



第1章 服务态度

服务态度是指服务人员在为服务对象服务的过程中表现出来的神态举止。服务态度的好坏关键取决于客服人员心理上如何给顾客定位，不同的理解就会表现出不同的态度，进而发生不同的服务行为，最终导致不同的服务质量和效果。

在商品极大丰富的今天，顾客变得越来越挑剔，对服务的要求也越来越高，而服务的好坏直接关系到企业经济效益的高低，这就要求客服人员以良好的服务态度不断满足和超越顾客的期望，只有这样企业才能有生存的空间。

客服人员在为顾客服务的过程中应该以怎样的态度与顾客沟通呢？礼貌、热情、诚信、尊重、责任等一个都不能少。

第1节 礼貌

“礼貌待客”一直是客服人员必须遵循的行为规范，客服人员的工作更是以客户满意度为主要评判标准的。在与顾客沟通的过程中，客服人员只有礼貌待客，让顾客感觉到愉悦，才可能做好客服工作。



001 注意语音语调

有人说过，“相比说话的内容，说话的效果更依赖于说话的时机和方式！”语言是沟通的介质，同样的一句话用不同的语音、语调表达出来，给人的感觉是完全不一样的。客服人员如果不想给顾客留下粗俗无礼的印象，不仅要注意自己的沟通话术，更要注意自己的语音语调。

（某房地产租赁公司客户服务部，电话铃响。）

客服人员（某地区方言，急促地）：您好，咋了？说！

顾客（不由自主地也说话快了起来）：我们的房子“锁”坏了。

客服人员（大声地）：咋坏了？

顾客（不由自主地紧张）：不知道！

客服人员（粗鲁地）：不知道？打不开还是锁不上？

顾客（委屈地）：打不开。

客服人员（快速地）：为什么会打不开呢？你用钥匙使劲拧，钥匙试着拔出来一点儿，多试试就好了。

顾客（似懂非懂地）：哦。

客服人员：好吧，就这样！

（大概10分钟后，电话铃又响了，客服人员拿起电话。）

客服人员：你好，咋了？说！

顾客：你为什么不能说话慢点呀？

客服人员：嗨，我就这习惯。

顾客：你这样对顾客很不礼貌，你知道吗？

客服人员：不礼貌，没有啊！

顾客：我用手机录音了，你再这样跟我说话我就投诉你，什么服务态度啊？

.....

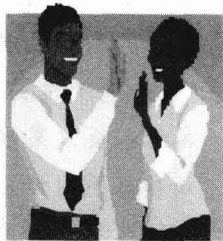


点评

客服人员“大声地、急促地、粗鲁地”用方言跟顾客沟通、为顾客服务，引起了顾客的反感。如果客服人员站在顾客的立场上想想，就会明白为顾客服务时使用普通话的重要性了。

沟通技巧

- ☞ 谈吐文雅、语调轻柔，这是客服人员和顾客沟通时最基本的注意事项。
- ☞ 使用普通话不仅能让沟通变得更顺畅，还表现出了对顾客的尊重。
- ☞ 保持愉快的声音，注意抑扬顿挫，语速不宜太快。
- ☞ 声音适应环境，如果对方所处环境嘈杂或与老人说话时，应适当提高音量，但不可过高，以对方刚好能听清为最佳。



情景 002 使用礼貌用语

为了充分体现顾客的重要地位，客服人员与顾客沟通时一定要注意合理使用礼貌用语，提高服务品质。

客服人员甲：喂，这里是××家政服务公司客服部，有什么事情吗？

顾客：你好，我要投诉。

客服人员甲：说吧，我听着呢。

顾客：昨天我从你们公司请了一名家政服务人员，但是今天我发现丢了1 000元钱，我觉得是……

客服人员甲（打断顾客说话）：等一下，你说什么，你丢了1 000元钱？

顾客：是啊。

客服人员甲：你怀疑是我们公司的家政人员干的，所以投诉，对吗？

顾客：我也只是猜测，因为昨天……

客服人员甲（打断顾客说话）：我跟你讲，这种事情你没有证据就不要瞎怀疑别人。

顾客：你是怎么说话的，什么态度啊？那我报警了，我要你们公司承担我的一切损失！我还要把这件事通过媒体告诉大家，让他们以后都别请你们公司的家政服务人员。

（这时，客服人员乙抢过了电话，和顾客聊了起来。）

客服人员乙：您好，对不起，刚才接电话的是我同事，他是新来的，对不起！我是×××，很高兴为您服务！

顾客：你那个同事什么服务态度啊？

客服人员乙：对不起，我一定批评教育他！请您描述一下发生了什么不愉快的事情，好吗？

顾客：昨天我从你们公司请了一名家政服务人员，但是今天我发现丢了1 000元钱，我觉得有可能是你们公司的人拿的，因为这中间我家也没来过别人。

客服人员乙：对不起，没想到会发生这样的事情，真的很抱歉！我建议您先报警，以免一些线索被毁。至于您提供的关于我们公司家政人员的信息，我代表公司表示感谢，我们公司一定会认真对待，对结果负责。

顾客：哦，我想应该就是她拿的，要是她承认我就不报警了，把钱还给我就可以了，我也不想把事情闹那么大！

客服人员乙：非常感谢您的好意，看来您是一个非常善良的人。不过您知道像这样的事情只有警方才有调查的权力，我们只有配合警方，尽快为您找回丢失的钱。如果现在我们贸然对家政人员进行调查，这也是侵犯了她的权利，您说对吗？

顾客：这样说也是啊，万一不是你们的人呢，还冤枉了人家。

客服人员乙：谢谢您！我们也希望最终的调查结果能还给她一个清白，建议您尽快报警。

顾客：好的，我报警吧！你的态度还是挺不错的，也谢谢你。

.....



点评

把两名客服人员的语言做一下对比，就可以看出客服人员甲说话随意、没有礼貌，显得狂妄自大；客服人员乙则亲切、热情、有礼貌，能够给顾客带来好感，因此可以看出使用礼貌用语的重要性。

沟通技巧

☞ 敬语是表示恭敬的习惯用语，与顾客交流时客服人员应以“您好”开头，“请”字中间，“再见”或“谢谢”收尾，“对不起”常挂嘴边。

☞ 谦语是表现自谦的词语，以敬人为先导，以退让为前提，体现自律精神。通常的用法如“太客气了”、“为您效劳”、“不好意思”、“请原谅”等。

☞ 雅语又称委婉语，是指用委婉、含蓄的方式表达双方都知道但不愿点破的一些事情。如“你的想法可以理解，让我们再想想办法，一定尽力而为”，其中“可以理解”就是一种委婉语，这样的回答可以给自己留有余地。



情景 003 正确称呼顾客

客服人员正确称呼顾客也是有礼貌的一种表现，巧用称呼能拉近自己与顾客之间的距离。称呼稍有不妥则可能引起顾客的反感，任凭接下来有多好的服务态度，也可能无济于事。

(某客服人员去某公司上门服务，做设备使用情况调研。)

客服人员：张主任，您好！好久不见。

顾客（面带尴尬之色）：你好，忘了给你介绍，旁边这位是我们的办公室主任刘主任。

客服人员：哎呀！刘主任好，今天能见到你们两位主任真是三生有幸啊。两位主任，我们公司的设备用着还不错吧？

这时，旁边的刘主任开口了：你们先谈吧，我还有事情先出去了。

(说完刘主任扬长而去。)

张主任：哼！你可真会说话。刘主任是刚提上来的新主任，你怎么能当着他的面叫我张主任呢，我是副的呀！本来我觉得你们的设备不错，可你现在得罪了他，还连累了我！我也帮不了你了！

(说完，张副主任气愤地走了，留下客服人员一个人愣在那里。)



点评

称呼职务的时候，对“副”字的使用比较讲究，一般情况下，都根据“就高不就低”的原则省略“副”字，但当“正职”在场时，为了有所区别，应加上“副”字。案例中的客服人员就因为一个“副”字运用不当而得罪了顾客。

沟通离不开语言，如果把语言比作一支大军，那称呼就是“先锋官”，没有人一上来不打招呼就开始说话的，但仅仅打招呼是不够的，还必须使用正确的称呼。一般情况下，客服人员对顾客的称呼有以下五种类型。

1. 职务性称呼：以顾客的职务相称，以示身份有别、敬意有加，如“张乡长”、“李经理”等。
2. 职称性称呼：对于有职称者，尤其是具有高级、中级职称者，需直接以职称相称，以示敬意，如“李工程师”、“王教授”等。
3. 行业性称呼：对于从事某些特定工作的人，可以直呼其职业，如“马老师”、“刘医生”等。
4. 性别性称呼：当顾客的职务、职称、工作行业等信息都不明确或者不符合条件时，可以根据性别称呼顾客。一般把男性称为“先生”，未婚女性称