



Education

职场完美措辞系列

英汉对照

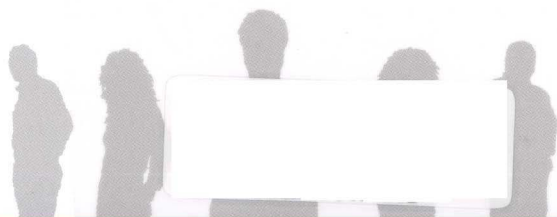
PERFECT PHRASES FOR
CUSTOMER SERVICE

500^强

老总都称赞的 完美客服

[美]罗伯特·巴克沃◎著

王玖炜◎译 李建芳◎译校



销量超过100万^的职场完美措辞系列图书

随时随地 完美措辞 为您提供海量应对日常客户服务案例



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

职场完美措辞系列

500^强 老总都称赞的 完美客服

[美]罗伯特·巴克沃◎著

王玖燕◎译 李建芳◎译校

人民邮电出版社
北京

图书在版编目 (C I P) 数据

500强老总都称赞的完美客服 / (美) 巴克沃著 ; 王玖炜译. — 北京 : 人民邮电出版社, 2013. 2

(职场完美措辞系列)

ISBN 978-7-115-30582-4

I. ①5… II. ①巴… ②王… III. ①企业管理—销售
管理—商业服务 IV. ①F274

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第319822号

版 权 声 明

Bacal, Robert. : Perfect phrases for customer service

ISBN 978-0-07-174506-2

Copyright © 2011 by The McGraw-Hill Companies, Inc

All Rights reserved. No part of this publication may be reproduced or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical, including without limitation photocopying, recording, taping, or any database, information or retrieval system, without the prior written permission of the publisher.

This authorized Bilingual edition is jointly published by McGraw-Hill Education (Asia) and [POST & TELECOM PRESS]. This edition is authorized for sale in the People's Republic of China only, excluding Hong Kong, Macao SAR and Taiwan.

Copyright © 2013 by McGraw-Hill Education (Asia), a division of the Singapore Branch of The McGraw-Hill Companies, Inc. and POST & TELECOM PRESS.

本授权双语版由麦格劳-希尔(亚洲)教育出版公司和人民邮电出版社合作出版。此版本经授权仅限于中华人民共和国境内(不包括香港特别行政区、澳门特别行政区和台湾)销售。

版权©2013由麦格劳-希尔(亚洲)教育出版公司与人民邮电出版社所有。

本书封底贴有 McGraw-Hill 公司防伪标签, 无标签者不得销售。

职场完美措辞系列

500强老总都称赞的完美客服

-
- ◆ 著 [美] 罗伯特·巴克沃
译 王玖炜
译 校 李建芳
责任编辑 李士振
- ◆ 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 电子邮件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
三河市海波印务有限公司印刷
- ◆ 开本: 880×1230 1/32
印张: 11.75 2013年2月第1版
字数: 338千字 2013年2月河北第1次印刷
著作权合同登记号 图字: 01-2012-8775号

ISBN 978-7-115-30582-4

定价: 38.00元

读者服务热线: (010) 67172489 印装质量热线: (010) 67129223

反盗版热线: (010) 67171154

I / 再版序言 Preface to the Second Edition

XV / 译者序

第一部分 成功的客户服务

Part One Succeeding at Customer Service

3 / 第一章 客户服务基本原理概述

Chapter 1 Basics of Customer Service

4 / 对我意味着什么？

What's in It for Me?

5 / 客户类型分析

Different Kinds of Customers

7 / 当务之急——打破客服神话

First Things First—Dispelling an Important Customer Service Myth

8 / 了解客户需求

Understanding What Customers Want

10 / 如何充分利用这本书

How to Get the Most from This Book

11 / 注意事项

Hints

11 / 寄语那些希望帮助别人学会客服技巧的人

For Those Wanting to Help Others Learn Customer Service Skills

23 / 第二章 客户服务的工具和技巧

Chapter 2 Customer Service Tools and Techniques

- 24 / 提供超出客户期望值的服务 Above and Beyond the Call of Duty**
- 24 / 确认客户需求 Acknowledge Customer's Needs**
- 24 / 认可客户诉求，切忌纠缠不休 Acknowledge Without Encouraging**
- 25 / 积极倾听 Active Listening**
- 25 / 承认错误 Admit Mistakes**
- 26 / 允许客户发泄不满 Allow Venting**
- 26 / 适时道歉 Apologize**
- 27 / 适当的肢体语言 Appropriate Nonverbals**
- 27 / 适度的微笑 Appropriate Smiles**
- 27 / 必要的后续行动 Arrange Follow-Up**
- 28 / 探究性提问 Ask Probing Questions**
- 28 / 向客户保证尽力为之 Assurances of Effort**
- 29 / 保证给予结果 Assurances of Results**
- 29 / 规避旁观 Audience Removal**
- 29 / 馈赠礼品以收买人心 Broken Record**
- 30 / 迂回策略 Close Interactions Positively**
- 31 / 恪守常规礼仪 Common Courtesy**
- 31 / 履行后续回访 Complete Follow-Up**
- 32 / 随时和安全部门、有关领导和管理部门保持联系**
Contact Security/Authorities/Management
- 32 / 适度松弛减缓紧张气氛 Disengage**
- 33 / 转移客户注意力 Distract**

- 33 / 同感陈述疏导客户情绪 Empathy Statements
- 34 / 加快进度提高办事效率 Expedite
- 34 / 给予专业性建议 Expert Recommendations
- 35 / 解释推理过程或者行为 Explain Reasoning or Actions
- 35 / 保全面子 Face-Saving Out
- 36 / 求同存异 Find Agreement Points
- 36 / 善后 / 回访客户 Finish Off/Follow Up
- 36 / 给客户单独相处的空间 Isolate/Detach Customer
- 37 / 平心静气坦诚相待 Level
- 37 / 应对高度差（肢体语言）Manage Height Differentials/Nonverbals
- 37 / 恰当应对人际空间距离 Manage Interpersonal Distance
- 39 / 避免落入圈套 Not Taking the Bait
- 39 / 给客户留出选择余地 Offering Choices/Empowering
- 39 / 做到语言表述通俗易懂 Plain Language
- 40 / 掌握主动先发制人 Preemptive Strike
- 41 / 保护隐私与机密 Privacy and Confidentiality
- 41 / 晓以利弊 Pros and Cons
- 41 / 提供预案供客户选择 Provide Alternatives
- 42 / 提供便于携带的材料以备客户查阅 Provide a Customer Takeaway
- 42 / 提供解释 Provide Explanations
- 43 / 以提问代陈述 Question Instead of State
- 43 / 向上级主管请示 Refer to Supervisor
- 44 / 向第三方咨询求助 Refer to Third Party
- 44 / 重新聚焦问题 Refocus

- 45 / 设定底线 Set Limits
- 46 / 有人也这么认为 (中立模式) Some People Think That (Neutral Mode)
- 47 / 示意客户停下 (非言语行为) Stop Sign-Nonverbal
- 47 / 提供选择以免客户无为等待 Suggest an Alternative to Waiting
- 48 / 总结谈话内容 Summarize the Conversation
- 48 / 电话里的沉默 Telephone Silence
- 49 / 表达感谢 Thank-Yous
- 49 / 暂时休息调整 Time out
- 49 / 善于称呼客户名字 Use Customer's Name
- 50 / 掌握时机应对发怒的客户 Use of Timing with Angry Customers
- 50 / 运用语言软化剂 Verbal Softeners
- 51 / 运用强调语气 Voice Tone—Emphatic
- 51 / 确定时间的提问 When Question
- 52 / 学会说 “你是对的!” You're Right!

第二部分 客服案例应对策略详解

Part Two Dealing with Specific Customer Situations

- 83 / 1. 如何应对迟到或者预感到要迟到的情况

1. When You're Late or Know You'll Be Late

- 84 /** 2. 如何应对需要匆忙赶时间的客户
2. When a Customer Is in a Hurry
- 86 /** 3. 如何应对在一群等待的顾客面前插队的客户
3. When a Customer Jumps Ahead in a Line of Waiting Customers
- 87 /** 4. 如何应对要求优先被服务的客户
4. When a Customer Asks to Be Served Ahead of Other Waiting Customers
- 89 /** 5. 如何应对正在进行的客服谈话被第三方打断的情形
5. When a Customer Interrupts a Discussion Between the Employee and Another Customer
- 90 /** 6. 如何应对因不愉快的经历对你的公司抱有负面看法的客户
6. When a Customer Has a Negative Attitude About Your Company Due to Past Experiences
- 92 /** 7. 如何应对向客户解释公司政策或程序的情况
7. When You Need to Explain a Company Policy or Procedure
- 94 /** 8. 如何应对无法取得客户信任的局面
8. When a Customer Might Be Mistrustful
- 96 /** 9. 如何应对客户遇到语音信箱困境的情况
9. When the Customer Has Been Through Voice-mail Hell
- 98 /** 10. 如何应对遇到语言交流障碍的情况
10. When a Customer Is Experiencing a Language Barrier
- 100 /** 11. 如何应对客户面临被“踢皮球”的情况
11. When the Customer Has Been “Buck-Passed”
- 102 /** 12. 如何应对被要求按照规定执行一系列行动的客户
12. When a Customer Needs to Follow a Sequence of Actions

103 / 13. 如何应对客户对你能力的质疑与羞辱

13. When the Customer Insults Your Competence

105 / 14. 如何应对电话中客户的喋喋不休

14. When a Customer Won't Stop Talking on the Phone

106 / 15. 如何应对客户的吵闹与人身攻击 (1)

15. When the Customer Swears or Yells (1)

109 / 16. 如何应对客户的吵闹与人身攻击 (2)

16. When the Customer Swears or Yells (2)

111 / 17. 如何应对电话上客户的喋喋不休或辱骂 (1)

17. When a Customer Won't Stop Talking and Is Getting Abusive on the Phone (1)

113 / 18. 如何应对客户在电话中的喋喋不休或辱骂 (2)

18. When a Customer Won't Stop Talking and Is Getting Abusive on the Phone (2)

115 / 19. 如何应对一直在排队等候的客户

19. When a Customer Has Been Waiting in a Line

117 / 20. 如何处理自己无法回答的问题

20. When You Don't Have the Answer

119 / 21. 如何应对无人可以回答客户问题的情况

21. When Nobody Handy Has the Answer

121 / 22. 如何应对电话中客户需要等待的问题

22. When You Need to Place a Caller on Hold

123 / 23. 如何应对需要转接电话的客户

23. When You Need to Route a Customer Phone Call

125 / 24. 如何应对无权处理的问题

24. When You Lack the Authority to...

127 / 25. 如何应对客户要求与上司见面的威胁

25. When a Customer Threatens to Go Over Your Head

128 / 26. 如何应对客户要求与主管谈话

26. When a Customer Demands to Speak with Your Supervisor

130 / 27. 如何应对客户要求和主管谈话但主管没空的情况

27. When a Customer Demands to Speak with Your Supervisor,
Who Isn't Available

132 / 28. 如何应对客户到报社曝光的威胁

28. When a Customer Threatens to Complain to the Press

134 / 29. 如何应对客户要求与负责人见面

29. When a Customer Demands to Speak to the "Person in Charge"

136 / 30. 如何应对客户犯的令人尴尬的错误

30. When a Customer Makes an Embarrassing Mistake

139 / 31. 如何应对客户因担心隐私泄漏而不愿透露个人信息的状况

31. When a Customer Withholds Information Due to Privacy
Concerns

141 / 32. 如何应对来自客户的与人身伤害或财产损失有关的威胁

32. When a Customer Threatens Bodily Harm or Property Damage

144 / 33. 如何应对不了解自己需求的客户

33. When a Customer Is Confused About What He or She Wants or
Needs

147 / 34. 如何应对客户带有种族歧视的言论

34. When a Customer Makes a Racist Remark

- 149 / 35.** 如何应对客户带有性别歧视的言论
35. When a Customer Makes a Sexist Remark
- 151 / 36.** 如何应对客户拒绝离开的状况
36. When a Customer Refuses to Leave
- 153 / 37.** 如何应对客户对客服人员种族歧视的控诉
37. When a Customer Accuses You of Racism
- 155 / 38.** 如何应对客户的挑拨离间（某某人说）
38. When a Customer Plays One Employee off Another ("So-and-So Said")
- 157 / 39.** 如何应对客户可能的行窃
39. When a Customer Might Be Stealing
- 159 / 40.** 如何应对客户当众吵闹有意引起旁观
40. When a Customer Is Playing to an Audience of Other Customers
- 161 / 41.** 如何应对有“被动 – 攻击”行为倾向的客户
41. When a Customer Exhibits Passive-Aggressive Behavior
- 163 / 42.** 如何应对试图用非语言方式威胁人的客户
42. When a Customer Uses Nonverbal Attempts to Intimidate
- 165 / 43.** 如何应对纠缠不清、反复打电话的客户
43. When a Customer Makes Persistent and Frequent Phone Calls
- 167 / 44.** 如何应对其他客服人员没有回复（回拨）电话的状况
44. When Someone Else Is Not Responding (No Callback)
- 169 / 45.** 如何应对需要澄清的承诺
45. When You Need to Clarify Commitments
- 171 / 46.** 如何应对索要不允许公开的信息的客户
46. When a Customer Wants Information You're Not Allowed to Give

172 / 47. 如何应对客户主动提出改进客服工作的情况

47. When a Customer Makes a Suggestion to Improve Service

174 / 48. 如何应对找不到客户订单或者合同的情形

48. When You Can't Find a Customer's Reservation/Appointment

176 / 49. 如何跟进处理客户投诉 / 电话回访

49. When You're Following Up on a Customer Complaint

178 / 50. 如何准确识别内部客户

50. Properly Identifying the Internal Customer

180 / 51. 如何应对不遵循服务咨询流程的内部客户

51. When an Internal Customer Isn't Following Procedures to Request Service

182 / 52. 如何应对某些客户提出的不适当的商品或服务要求

52. When the Customer Wants Something That Won't Fill His Need

184 / 53. 当你需要客户的反馈信息时

53. When You Want Feedback from the Customer

186 / 54. 如何应对客户对繁琐的手续、文书的抱怨

54. When a Customer Complains About Red Tape and Paperwork

188 / 55. 如何回复客户的投诉信件

55. When You Need to Respond to a Customer Complaint Made in Writing

190 / 56. 当预约信息丢失，你不能兑现承诺时

56. When a Reservation/Appointment Is Lost and You Can't Meet the Commitment

192 / 57. 如何面对在接待室长时间等候的客户

57. When Customers Are Waiting in a Waiting Room

194 / 58. 如何应对客户对商家已发现的问题的投诉

58. When a Customer Complains About a Known Problem

196 / 59. 如何应对客户提出的不合时宜的问题

59. When a Customer Asks Inappropriate Questions

197 / 60. 如何应对客户提出的不可接受的商品退换要求

60. When a Customer Tries an Unacceptable Merchandise Return

第三部分 社交传媒与客户服务关系

Part Three Social Media and Customer Service

321 / 社交传媒平台与客户服务关系分析

The Connection Between Social Media and Customer Service

325 / 61. 扫描——关注——搜索（主动出击）

61. Scanning, Watching, Searching (Proactive)

326 / 62. 类选治疗法——争取主动，优先处理重要客户投诉

62. Triage: Proactively Prioritizing Complaints/Comments

328 / 63. 与客户取得联系

63. Contact!

330 / 64. 主动出击，处理客户投诉

64. Proactive Complaint Handling



第一部分

成功的客户服务



Part One

Succeeding at Customer Service

第一章

客户服务基本原理概述



有关客户服务的书籍文章不计其数。五花八门的建议、指南，从浅显平庸、缺乏新意的“微笑客服电话”到复杂笼统、难以把握的“以优质客服营造企业文化”——所有这些讨论，无论浅显或者是高深，其背后都掩藏着这样一条真理，那就是：客户对自己服务质量的优、良、中、差的评判完全取决于直接与客户互动的客服从业人员本身的素质。理论上讲，直接服务于客户，你就有能力左右他们的观念。而与客户的面对面接触意味着你拥有绝佳的“理论联系实际”的机会。

作为客服人员，你的言行就是你的“工具”，是为你自己和你任职的企业创造正面的客户感知的保证。无论你是新手还是经验丰富的客服人员，你的言行影响着客户对你的看法，这是无法左右的一个事实。客户会形成自己的观点，而你的任务则是学会如何因势利导，营造来自客户的正面观点。可以说，客服人员的首要任务就是学会如何做到这一点。

或许你遇到的情形是：薪水很低，一直打算放弃客户服务工作另谋高就，那又何必在意客户如何想呢？答案其实很简单，那就是“利己主义”因素。事实是：客户对你的负面看法会令你的生活一团糟，比如他们生气、抱怨、刻意拖延妨碍服务于他人，甚至威胁、谩骂等，这些都会对你的工作平添压力；来自客户的怨气有时可能升级而威胁到你的人身安全。而以上这些都源自于你对工作的消极态度。因此，仅仅出于避免以上情况的发生，为自身考虑，也应当为提供优质客服尽心尽力。退一步说，先把当下的事做好。

本书的目的在于：教会你运用海量的技巧策略来应对形形色色的客

户，让他们带着满意的客户体验离开。详尽具体的应对技巧和措辞策略，教会你如何应对形形色色的客户案例，当然包括那些难缠的客户；学会如何接近客户并从他们身上获取有效信息，从而更高效、快捷、专业地应对各种棘手的客服问题。本书最大的可取之处在于，书中涉及到的客服技巧能够有效满足客服从业者的不同需求，无论你从事餐饮服务、酒店大堂、医疗保健行业，还是为政府部门工作。

这本书会确切地告诉你如何做事，如何措辞，海量的案例确保你会有效利用各种客服技巧。

现在让我们开始吧！

对我意味着什么？

问题：你为什么需要关注提供优质客户服务的问题？你不是公司老板，而且即便你提供了优质的客户服务，也得不到赏识和加薪。那又何必劳心费神呢？

理由其实很简单：其一，提高工作满意度；其二，减少压力与烦恼；其三，加强工作成就感。这三点极其重要。

首先，认为工作是“浪费”时间的人很少从工作中获得满足感。我们大多数人需要工作有效益并从中获得成就感，无论是在快餐店帮助顾客挑选健康饮食搭配还是作为律师提供法律咨询。如果你能提供高质量的客户服务，你会充分感受到自己存在的价值，并且从工作中获得自豪感。你的一天也会过得轻松愉快。

成功地实施客户服务工作，比如让客户平静下来停止抱怨，你会从这样的点滴成就中获得快乐。也许来自客户的感受比你自己的感受更重要，比如他会告诉你你做得很好。这样的反馈会使你对自己的表现满意而让你更开心。把自己的工作做好，并从中获得自豪感是防止职业倦怠的法宝。

其次，提供高质量的客户服务可以帮助你减少压力和烦恼。学会并