

任彩维 编著

客户服务技巧

服务从心开始——客户服务技巧锦囊

小策略,大改变——提供客户满意服务的智慧

你可以做得更好——完美服务之路

广东经济出版社

F274
R271

任彩维 编著

客户服务技巧

KEHU FUWU JIQIAO

广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

客户服务技巧/任彩维编著. —广州: 广东经济出版社,
2003.1

ISBN 7-80677-335-5

I. 客… II. 任… III. 企业管理: 销售管理—商业
服务 IV. F274

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 092661 号

出版 发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 5 楼)
经销	广东新华发行集团
印刷	东莞新丰印刷有限公司 (东莞市凤岗镇天堂围乡)
开本	787 毫米×1092 毫米 1/20
印张	9.6 2 插页
字数	152 000 字
版次	2003 年 1 月第 1 版
印次	2003 年 1 月第 1 次
印数	1~5 000 册
书号	ISBN 7-80677-335-5 / F·779
定价	18.00 元

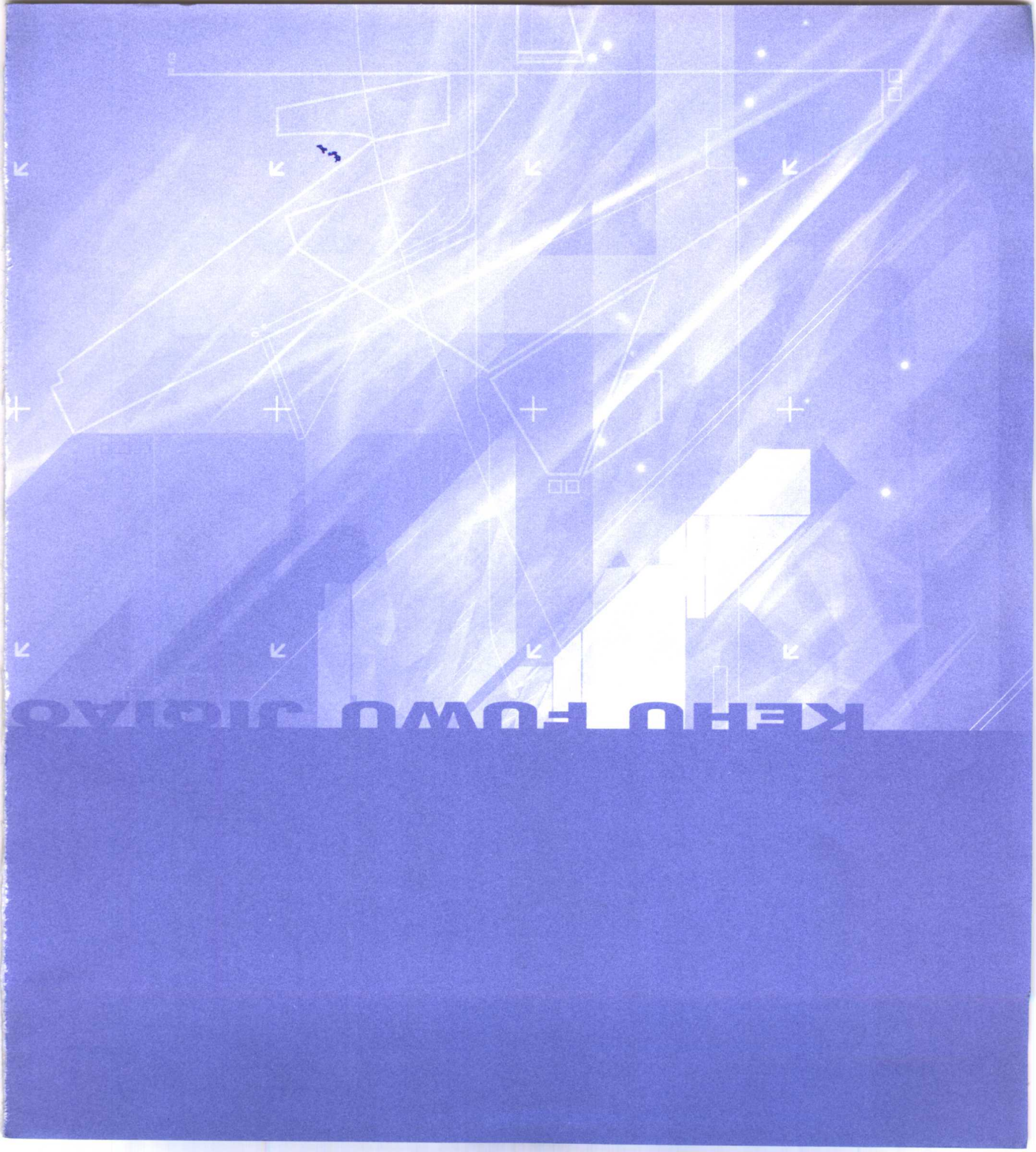
如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

读者热线: 发行部 [020] 83794694 83790316

(发行部地址: 广州市合群一马路 111 号省图批 107 号)

网址: www.sun-book.com

• 版权所有 翻印必究 •





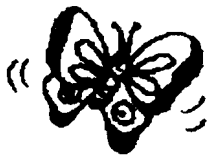
目 录

第一课 换个想法……

看清楚：你的对手是麦当劳……	(3)
我不是最差的……	(5)
星星之火……	(7)
无限商机在小处……	(8)
专家不知道的一件事……	(9)
客户是“上帝”新解……	(10)
检查你的服务……	(12)
创造无限服务商品……	(13)
换个想法……	(15)
【技巧练习】 你是否准备好提供高质量的服务……	(17)

第二课 问答技巧……

第一次的客户 = 永久客户……	(23)
寻找一个话题展开你的交流……	(24)
【技巧练习】 如果你是客户……	(27)





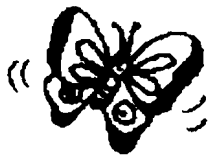
提问是交流·····	(31)
【技巧练习】 发问可延续对话的问题 ·····	(33)
提问的顾虑·····	(35)
可以问的五个问题·····	(37)
【技巧练习】 ·····	(38)
一个绝对不该问的问题·····	(39)
经常问自己的问题·····	(41)
【技巧练习】 造一张资源清单 ·····	(43)
提问的态度·····	(44)
【技巧练习】 用什么样的态度提问 ·····	(45)
比问还重要的——听·····	(46)
如何更好地倾听·····	(47)
【技巧练习】 倾听练习 ·····	(48)
最好的倾听方法——同理心倾听·····	(49)
同理心倾听与回应技巧·····	(50)
【技巧练习】 ·····	(51)
表达的五要素·····	(53)
语速、音量、音调·····	(54)
【技巧练习】 ·····	(55)
音强与态度·····	(56)
【技巧练习】 ·····	(57)
这里有一些标准·····	(58)
不要说“不” ·····	(59)



【技巧练习】	(61)
肢体语言、表情	(62)
【技巧练习】	(64)
一声铃响	(66)
给自己的便条	(67)
【技巧练习】	(69)
兼顾来“电”与来“店”的客户	(71)
【技巧练习】	(74)
透过电话建立关系	(76)
【技巧练习】	(78)

第三课 避免情绪伤害

“傻瓜电话”带来的情绪伤害	(83)
他做错什么了	(84)
他做对了	(85)
应该怎样做	(86)
应该怎样做(续)	(87)
可以这样做	(89)
创造变通方案	(91)
【技巧练习】	(92)
化投诉为商机	(95)
欢迎投诉	(97)
化投诉为商机第一步：多谢顾客	(99)





化投诉为商机第二步：聆听问题	(100)
化投诉为商机第三步：道歉	(101)
化投诉为商机第四步：让客户说出你想知 道的	(102)
【技巧练习】	(104)
化投诉为商机第五步：有为客户解决问题的 办法	(106)
【技巧练习】	(108)
化投诉为商机第六步：解决问题	(111)
【技巧练习】	(114)
客户服务人员必备的素质	(117)

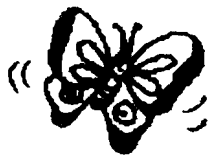
第四课 留住顾客……

令生客变常客的技巧	(121)
建立客户关系妙法——留心观察	(123)
【技巧练习】	(125)
建立客户关系妙法——找出适合顾客的产品	(127)
【技巧练习】	(129)
建立客户关系妙法——给顾客提供其他选择	(132)





建立客户关系妙法——知道何时需把客户介 绍到别处	(133)
【技巧练习】	(134)
建立客户关系妙法——告之顾客有额外服务	(137)
【技巧练习】	(140)
建立客户关系妙法——让客户产生“依恋感”	(141)
建立客户关系妙法——交易后的服务	(143)
【技巧练习】	(144)
建立客户关系妙法——数据库的魔力	(147)
建立客户关系妙法——客户分类	(149)
建立客户关系妙法——记录顾客的重要资料	(153)
顾客资料记录样本	(155)
【技巧练习】	(157)
建立客户关系妙法——记录顾客的重要资料 (续)	(158)
经常有惊喜给客户	(160)
持续印象最持久	(161)
客户是什么	(162)
客户是圣徒	(164)
好心有好报	(166)





第五课 “礼” 在心中……

客户服务中的“礼仪”	(171)
巧妙运用名片	(172)
使用名片的礼仪	(174)
【技巧练习】	(177)
跟进客户的礼仪（一）	(178)
跟进客户的礼仪（二）	(180)
服务礼仪禁忌	(181)

后记	(183)
----------	-------





换个想法……

通过这堂课的学习
可以给你带来新客户
服务的灵感……



第一课

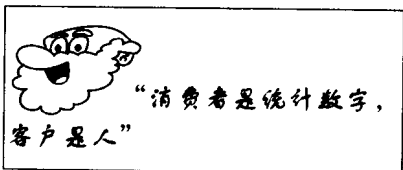




看清楚：

你的对手是麦当劳

如果有一天你趁中午仅有的一个小时的休息时间，走进一家银行办一项私人业务，很不幸，要排队，等排到你，你被告知，你要办的业务不在这个窗口，而你又不得不重新排另一队，而此时，已经过了半小时，你现在的选择就只有：要不放弃，明天再来；要不就要上班迟到……接下来，你会手心出汗，感到懊恼，你会把这个情绪带回你的工作岗位，你还会晚上带回家，唉！



如果是十年前，你可以忍受，可是当你经历了麦当劳的快捷服务，你有了海尔的周到服务，使我们对服务的期待提高了，这些新兴的服务，已经是客户的期望值提高得太多了。

今天我们所要求的是：整洁令人愉快的环境，迅速有效率的服务，体贴入微的服务人员，越来越多的人们享受到某些美妙的服务经验，他们深知，服务业可以做到何等程度——整洁、亲和力强并充满想象力。

人们已经越来越多的体验到新的服务感受，这个时代已经到了服务经济的时代。以银行业来说，即使整个行业的服务水准在客户的期望标准以下，你也不能要客户接受“大家都这个样儿”的状况，因为，每个客户都有过享受到最好服务的感受，他们不会以你的行业的“大家都这个样儿”为标准了，



他们的要求是经常享受到他们所享受到的最好标准。

不能及时提升服务的企业，将面临着可怕的命运……



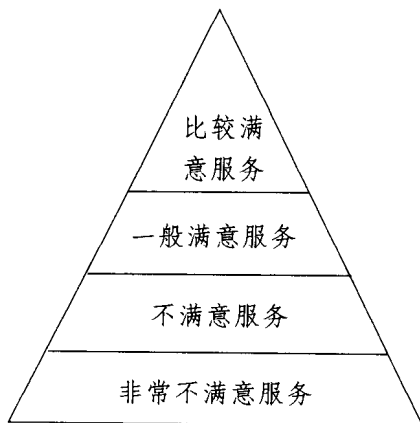
不要想你的行业标准，以麦当劳为师。



我不是最差的……

我们眼中的自己，往往胜过实际，我们很难看清自己的服务水准多差，只是觉得，我不是最差的，还有比我更不好的，当我们遭遇到不好的服务，我们会以为我们比他们做得好，当我们有幸遇到优秀的服务，我们会认为，他们本应该这样，能不能有这样的换位思考，当我们遭遇到最差的服务，我们就想，如果我们服务水平也是这么糟怎么办？

先假设我们的服务水准很差，这种假设无损于己，却能激发你的服务品质。让我们看看你是在哪个阶段中的哪个服务等级：



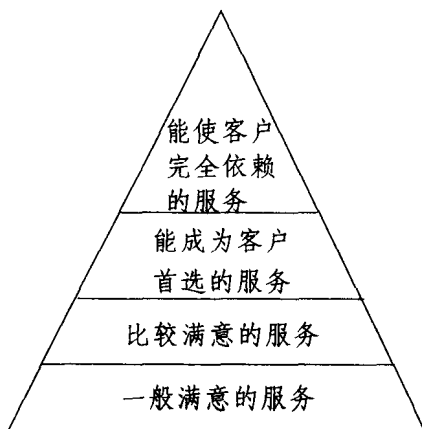
特点：公司服务宗旨明确，服务人员由被动服务变主动服务，服务技巧差

特点：公司服务宗旨明确，奖惩制度严明，服务人员被动服务

特点：不懂得留住客户的方法，不知道客户想要什么，公司的服务宗旨不明确

特点：特别想把客户赶跑，企业的最终目标是关门

初级阶段服务等级



特点：以客户希望的方式对等客户，预见客户要求，交易后，使客户有一种满足感，不断主动回来享受你的服务

特点：客户感到满足他们的特殊要求，公司有鲜明的服务特色

特点：公司服务宗旨明确，服务人员由被动服务变主动服务，服务技巧差

特点：公司服务宗旨明确，奖惩制度严明，服务人员被动服务

高级阶段的服务等级



顾客满意的回报是衡量企业发展的重要标准。



星星之火

1963年，气象学家 Edward Lorenz 提出一个耸人听闻的报告：一只在新加坡的蝴蝶，它的翅膀的鼓动，可以影响到远在美国北卡罗莱纳州的飓风。被称之为：蝴蝶效应。

客户服务人员一个冷漠的表情，一个善解人意的微笑，一个粗鲁的动作，一句热情的话语，客户都会感受得到，一个小小的努力，一个小小的失误，都会产生难以想象的后果。

人们形象地把客户服务过程中客户的内心感受比做“测谎仪”，客户服务人员服务过程中的很细微的变化，都可以敏感地感受到，并使客户决定是否再次接受你的服务。

笔者遇到这样一群“蝴蝶”，一家餐馆的服务员，用餐者来到餐馆门前，如果客满的话，他们会一边道歉，一边安排舒适的位置，端来茶水、水果、小吃招呼等位置的客人，服务人员总是面带微笑，真诚地为你着想，餐馆所有的菜都可以只要半份，而且还可以退换，如果你是带小孩用餐者，他们还会有专门人员帮你看护小孩，餐馆经营的菜式虽然是大众特色，但是，就是这样细微之处的服务，让这个餐馆短短两年就开了三家分店，并且个个分店都是顾客盈门。



雇用这样一群蝴蝶吧，并让他们鼓动翅膀。