



CAC职业（岗位）实训精品课程系列教材

老C牵手小C，



快速融入企业，胜任工作岗位……

客户服务岗位

就业实训教材

滕宝红 江美亮 编著

CAC教育产品研发中心 组编

中国就业促进会就业培训项目办公室
全国1+N复合型人才培训项目办公室

推荐



中国计量出版社

CHINA METROLOGY PUBLISHING HOUSE



CAC职业（岗位）实训精品课程系列教材

客户服务岗位

就业实训教材



滕宝红 江美亮 编著
CAC教育产品研发中心 组编

585357

广西工学院鹿山学院图书馆



d085357



中国计量出版社

CHINA METROLOGY PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

客户服务岗位就业实训教材 / 滕宝红, 江美亮编著. —北京: 中国计量出版社, 2009. 11
(CAC 职业 (岗位) 实训精品课程系列教材/周怀军主编)

ISBN 978 - 7 - 5026 - 3169 - 7

I. 客… II. ①滕…②江… III. 企业管理: 销售管理 - 商业服务 - 技术培训 - 教材
IV. F274

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 173012 号

内 容 提 要

本书主要介绍了客户服务岗位从业人员的岗位认知与岗位职责。包括客户信息管理、客服热线处理、售后服务、客户关系维护及客户资信调查与评级等, 详细阐述了客服部门的工作内容和工作任务。为满足培训的需要, 附有练习题。

本书可作为客户服务岗位从业人员的岗位培训教材, 也可作为相关人员的参考用书。

中国计量出版社出版

北京和平里西街甲 2 号

邮政编码 100013

电话 (010) 64275360

<http://www.zgjl.com.cn>

北京密东印刷有限公司印刷

新华书店北京发行所发行

版权所有 不得翻印

*

787mm × 1092mm 16 开本 印张 13.25 字数 296 千字

2009 年 11 月第 1 版 2009 年 11 月第 1 次印刷

*

印数 1—3000

定价: 28.00 元

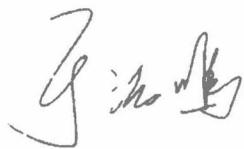
序 言

职业教育和职业培训是国民教育事业的重要组成部分，在实施科教兴国战略和人才强国战略中具有特殊的重要地位，是促进经济社会发展和劳动就业的重要途径。《国务院关于大力发展职业教育的决定》提出：“要把发展职业教育作为经济社会发展的重要基础和教育工作的战略重点”，体现了党中央、国务院对发展职业教育的高度重视。职业教育和职业培训的根本任务，就是培养适应现代化建设需要的高技能专门人才和高素质劳动者。因此，职业教育特别是职业培训要从劳动力市场的实际需要出发，坚持就业导向，着力加强劳动者的实际技能，全面提高劳动者的综合素质。

“CAC 职业（岗位）实训精品课程系列教材”正是为了适应职业教育发展与改革的新形势而推出的，目的在于培养符合企业实际和满足劳动力市场需求的复合型人才。

要提高培训质量，课程体系的构建和教材的建设是关键。当然，教师队伍建设、教学实践基地建设也是办好职业培训所不可或缺的。但是，作为知识和思想的载体，以及来自实践又能指导实践的教材，既具有基础性又具有前瞻性的特点，使其成为培养技能型人才的首要保障。基于这样的认识，“CAC 职业（岗位）实训精品课程系列教材”将陆续出版面世。本系列教材的最大特点是以就业为导向，突出实用性和专业性，重点培养学员的技术运用能力和岗位从业能力。

在此，我谨向教材的作者、组织者和所有参与“CAC 职业（岗位）实训精品课程”研发工作的同志们表示感谢，并希望“CAC 职业（岗位）实训精品课程”在我国职业培训工作中发挥先锋带头作用，为培养高技能复合型人才做出应有的贡献。



2006 年 8 月 29 日

前言

说到客户服务人员，人们的印象是超市里的开发票、退换货的人员，或者是客服热线的接线员。这种印象没有错，但应不止于这些。客户服务是所有跟客户接触或相互作用的活动，其接触方式可能是面对面，也可能是电话、通信或网上沟通，其活动则包括向客户介绍及说明商品或服务，提供企业相关的信息，接受客户的询问，接受订单或预订，运送商品给客户，商品的安装及使用说明介绍，接受并处理客户抱怨及改进意见，商品的退货或修理，服务的补救，客户资料的建档及追踪服务，客户的满意度调查及分析等。

由于客户服务的日益重要，所以，许多企业均已设立了客户服务部门，有的还设立了呼叫中心。但全方位的客户服务并非客户服务部或呼叫中心等一个部门所能满足的，它还涉及生产部门、营销部门等。但在本书，我们只讨论客户服务部门的工作内容：

- 提供有关产品的信息；
- 接受客户咨询；
- 提供客户有关产品或服务的各项事前与事后服务；
- 接受有关商品或服务的修改、修理、更换、退货；
- 处理有关赔偿、有关商品或服务的纠纷；
- 接受客户的意见、抱怨并做相关的处理；
- 建立客户档案并追踪服务；
- 主动跟客户联系、关心客户；
- 对客户进行满意度调查；
- 对客户所提供的建议、抱怨及问卷调查做统计分析，将所得结果送有关部门。

以上所有的工作并不是某一个岗位就能完成的，因而，客户服务部门会为各项工作设置许多岗位，如客户关系管理专员、客户信息管理专员、售后服务人员、客户投诉处理人员、客服热线接线员等。不同规模不同行业，对客户服务部岗位的设置并不相同，一个新人进入客户服务部，很有可能被分配到其中的任何一个岗位。所以，本书所述涉及到客户服务工作的各个方面，可以说覆盖很全面，有利于训练学员成为一个客服方面的全才，同时，书中的一些实用表格、制度范本也能方便大家在工作中查询。

由于时间仓促，加之水平有限，书中难免有疏漏与不妥之处，敬请读者批评指正。

编著者

2009年8月

CAC 职业（岗位）实训精品课程系列教材
编委会

顾问 宋 建 王锡赞

主 编 周怀军

编 委 （按姓氏笔画排序）

王爱欣	叶玉宏	史美芹	多俊岗	刘光生
杨建政	李元生	李光伟	何正霞	何建国
汪 东	张东燕	张海让	果宏伟	宗 勇
贾尊皖	高显嵩	滕宝红	霍 红	

目 录

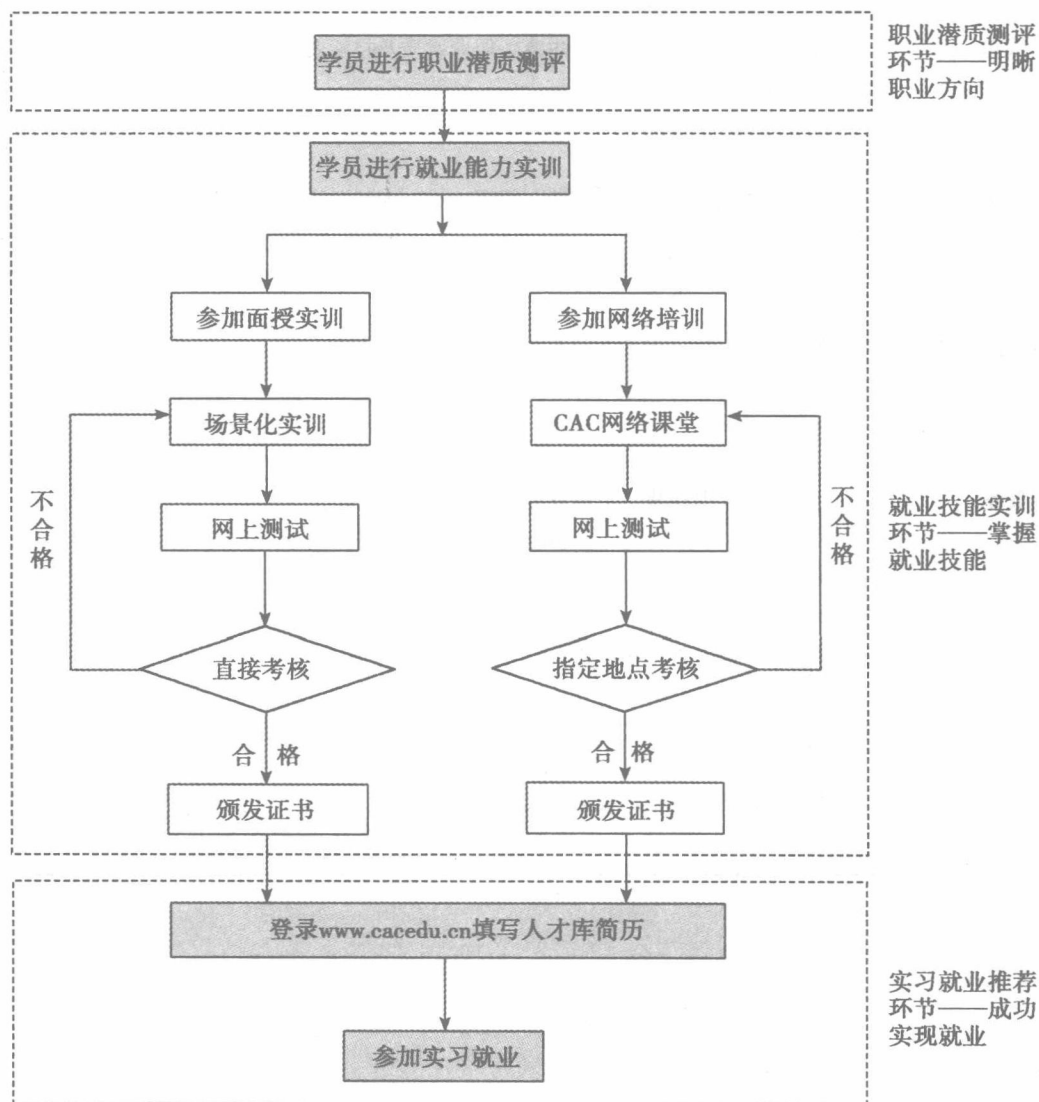
导读	(1)
导读一 一体化服务流程	(1)
导读二 实训导引	(2)
岗位认知	(3)
岗位职责一 客户信息管理	(17)
工作任务一 客户信息收集	(18)
工作任务二 客户信息建档管理	(39)
习题一	(53)
岗位职责二 客服热线处理	(55)
工作任务一 呼入电话服务	(56)
工作任务二 呼出电话服务	(70)
习题二	(80)
岗位职责三 售后服务	(83)
工作任务一 送货上门服务	(84)
工作任务二 安装服务	(91)
工作任务三 产品退换服务	(98)
工作任务四 产品维修服务	(105)
习题三	(119)



岗位职责四 客户关系维护	(121)
工作任务一 妥善处理客户投诉	(122)
工作任务二 客户满意度调查	(140)
习题四	(163)
岗位职责五 客户资信调查与评级	(165)
工作任务一 客户资信调查	(166)
工作任务二 客户信用评级	(186)
习题五	(197)
参考文献	(199)

导 读

导读一 一体化服务流程



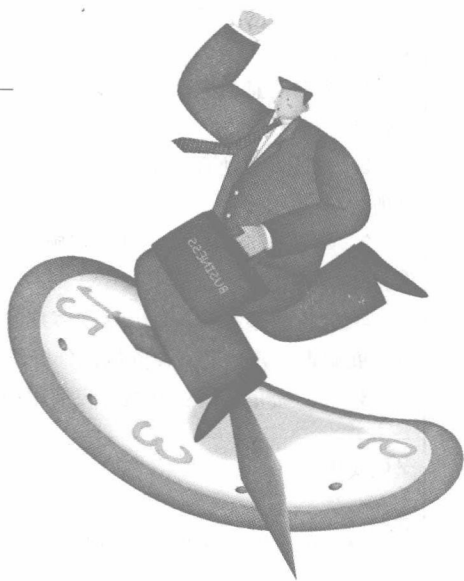
导读二 实训导引

实训模块	实训要点
岗位认知	认识客户服务岗位的工作内容、职业素质及技能要求
客户信息管理	客户信息收集、整理、建档、管理
客服热线处理	客户呼入电话处理及客服拨出电话的技巧、步骤
售后服务	上门送货、退换货、上门安装、维修服务
客户关系维护	与客户沟通、客户投诉处理、客户满意度调查
客户资信管理	客户资信调查、客户资信评级

岗位认知

■ 客户服务岗位描述

1. 认识工作内容
2. 明确岗位职责
3. 了解素质要求



客户服务岗位认知

客户服务岗位职责说明书

岗位名称	客户服务岗位	岗位编号	
直接上级	客服部经理	所在部门	客服部
职位概要 主要负责客户服务的规划、组织、实施与协调工作。			
岗位职责 1. 客户信息管理：做好客户信息的收集、整理、分类、归档、保存、利用、保密等工作。 2. 客服热线处理：负责客户服务热线电话的接听与拨打工作，妥善处理客户要求的事项。 3. 售后服务：安排、组织实施上门送货、退换货、上门安装、维修服务等售后服务工作，并进行跟踪回访。 4. 客户关系维护：随时接受客户的访问、投诉，并与各相关部门联系处理；对客户满意度开展调查，并整理调查资料，分析调查结果，提交报告。 5. 客户资信管理：开展客户信用调查，对客户进行信用度评估。			
岗位要求 教育背景： ◆ 企业管理专业大学专科以上学历。 培训经历： ◆ 受过客服管理技能开发、电话沟通、投诉处理、某类产品专业技能等方面的培训。 技能技巧： ◆ 熟悉客户信息的收集、整理、分析、存档、保管等技能。 ◆ 具有较强的客户沟通技能。 ◆ 熟练掌握各种客服礼仪。 ◆ 熟练使用相关办公软件。			

老 C：客户服务工作在现代管理工作中，越来越成为重要的工作组成部分，也是企业发展的需要。

小 C：那么，作为一名客服人员，应该具备哪些素质呢？或者要掌握哪些技能呢？

老 C：作为一名客服人员，必须有很好的心理素质，心理素质具体体现在以下方面。

一、心理素质要求

（一）“处变不惊”的应变力

所谓应变力是对一些突发事件的有效处理。作为客服人员，每天都面对着不同的客户，很多时候客户会给你带来一些真正的挑战。

举个例子。超市客服中心有个客户来投诉了，可能喝了一点酒，进来就砸柜台。这时，如果是你，你该怎么办？有些客服人员可能一下就被吓哭了，想客户怎么这么不讲理？而一些有经验的客服人员就能很稳妥地处理这件事情。这就需要具备一定的应变力，特别是在处理一些恶性投诉的时候，要处变不惊。

（二）挫折打击的承受能力

挫折打击的承受能力也是做客服工作所需要的。客服人员有可能遭受什么样的挫折打击呢？比如说，你会不会被客户误解？

联想公司的客服人员就碰到过这样的情况。一个作家写了一年的稿子存在电脑里边，因为整个电脑瘫痪，统统没有了，不见了。这个问题可能不是联想的问题，可能是因为他接受 E-Mail 的时候接收了病毒。但是这台机器是由联想负责维修的，那么客服人员过来了以后，客户会怎么样啊？会不会迁怒于客服人员？因为他遭受到了太大的打击，所以需要有一个发泄的渠道。而很多客服人员，每天都要面对各种各样客户的误解甚至辱骂，你需要有承受能力。更有甚者，客户越过客服人员直接向你上级主管投诉。有些投诉可能夸大其词，本来这个客服人员没有做得那么差，但到了客户嘴里变得很恶劣，恶劣到应该马上被开除。作为你的主管在客户走了以后就会找你谈话。因此，你需要有承受挫折打击的能力。

（三）情绪的自我掌控及调节能力

再有就是情绪的自我掌控和调节能力。比如：每天接待 100 个客户，可能早上接待的第一个客户就把你臭骂了一顿，因此心情变得很不好，情绪很低落。你也不可能因此回家，因

注：书中穿插的人物小 C 是新入职的客服专员，老 C 是客服部门主管。



为后边还有 99 个客户依然在等着你去接待。这时候你会不会把第一个客户带给你的不愉快转移给下一个客户呢？这就需要掌控情绪，调整自己的情绪。因为对于客户而言，你永远是他的第一个。特别是一些客服热线的在线服务人员，一天要受理 400 个左右投诉咨询。你需要对每一个电话都保持同样的热情，做到这一点很不容易。只要中间有一个环节出了差错，跟客户有了不愉快的口角，你就很难用一种特别好的心态去面对下面所有的客户。因此，优秀的客服人员的心理素质非常重要。

（四）满负荷情感付出的支持能力

满负荷情感付出是指你对每一个客户都提供最好的服务，不能有保留。你不能说，今天需要对 100 个人笑，估计笑不了那么长时间，所以一开始要笑得少一点。不管是对待第一个客户还是对待最后一个客户，都需要付出非常饱满的热情。因为对每一个客户而言，你都是第一次，客户并不知道你前面已经接了 200 个电话，只知道你现在接的是我的电话，并不理解你已经累了。这种满负荷情感的支持能力每个人不同。有的人比较弱，有的人就比较强。一般来说，做得越久这方面的能力就越强。

（五）积极进取的良好心态

积极进取永不言败的良好心态是指客服人员在自己的工作岗位上，需要不断地去调整自己的心态。遇到困难，遇到各种挫折都不能轻言放弃。

以下这个故事，相信会对大家有启发。

塞尔玛陪伴丈夫驻扎在一个沙漠的陆军基地里。丈夫奉命到沙漠里去演习，她一个人留在陆军的小铁皮房子里，天气热得受不了——在仙人掌的阴影下也有华氏 125 度。她没有人可聊天——身边只有墨西哥人和印第安人，而他们不会说英语。她非常难过，于是就写信给父母，说要抛开一切回家去。她父亲的回信只有两行字，而这两行字却永远留在她的心中，完全改变了她的生活：两个人从牢中的铁窗望出去，一个看到了泥土，一个却看到了星星。

塞尔玛一再读这封信，觉得非常惭愧。她决定要在沙漠中找到星星。塞尔玛开始和当地人交朋友，他们的反应使她非常惊奇，她对他们的纺织、陶器表示兴趣，他们就把最喜欢但舍不得卖给观光客人的纺织品和陶器送给了她。塞尔玛研究那些引人入胜的仙人掌和各种沙漠植物、物态，又学习有关土拨鼠的知识。她观看沙漠的日落，还寻找海螺壳，那是几万年前这沙漠还是海洋时留下来的……原来难以忍受的环境变成了令人兴奋、流连忘返的奇景。

是什么使这位女士内心发生了这么大的转变呢？

沙漠没有改变，印第安人也没有改变，但是这位女士的念头改变了，心态改变了。一念之差，使她把原先认为恶劣的情况变为一生中最有意义的冒险。她为发现新世界而兴奋不已，并为此写了一本书，以《快乐的城堡》为书名出版了。她从自己造的牢房里看出去，终于看到了星星。

具备一个积极的工作心态对于一个客服人员来说是非常必要的。因为我们将要面临的工

作充满了挑战。那如何通过训练和长期的培养形成一个积极的心态呢？我们可以从下面的建议做起。

1. 建立乐观心态

一位年轻的船员，第一次出海航行，在航行途中，不幸突遇狂风巨浪，将帆船上的桅杆打得快要断裂了。他受命爬上去修整，免得翻船。当他往上爬的时候，由于船只摇动得很厉害，加上又很高，他一直往下看，好几次差一点摔下来。一位有经验的老水手看了，急忙对他大叫：“孩子，不要往下看，抬头往上看。”年轻的船员听了后不再低头看下面，而是抬头往上看，那种天摇地动的感觉就消失了，心情逐渐恢复了平静。

这个故事告诉我们，生活中碰到不如意的事情是很正常的，但是如果我们学会用积极的自信的充满光明的心态来看待这些不顺的话，我们就能够平安渡过难关。

2. 适当心理宣泄

当心里有太多的压力和焦虑的时候，我们要及时地宣泄自己的情绪，具体做法有：向心理医生倾诉；选择适当场合喊叫、痛哭；在心理医生的指导下进行自我放松训练；回忆自己最成功的事；积极锻炼身体参加各种文体活动；多参加集体活动和社交活动等等。

3. 有效情绪管理

大多数客户服务人员都有过受累于客户情绪的经历，客户的投诉、抱怨、误解经常成为自己烦恼、压力、焦虑的来源。这时，我们应该尝试对自己进行有效的情绪管理，做自己情绪的主人：首先开始有意识地控制自己；暂时避开不良刺激，把注意力、精力和兴趣投入到另一项活动中，从而避免不良情绪的强烈撞击，减少心理创伤，及时稳定自己的情绪。

4. 维持心理平衡

一个健康社会的常态就应该是多劳多得，但是对待瞬息万变的社会，我们还是应该尽量保持心理平衡，给自己一个健康的心态，具体做法是：对自己不过分苛求；对他人期望不要过高；及时疏导自己的愤怒情绪；说服自己做一些战术上的屈服；暂时逃避；不处处与人竞争；对人表示善意等。

培养积极心态的方法很多，希望你能够善于发现自己的长处，自信自立，这样才能拥有一个健康良好的心态，并获得事业上的长足发展。

小C：我原以为自己心态很好，听您这么一分析，我觉得自己与客服人员还真有点差距，需要多加培养才行。

老C：是啊，培养良好的心理素质非一日之功，我们共同努力吧。除了心理素质外，我们客服人员还需要具备以下品格素质。



二、品格素质要求

（一）忍耐与宽容

忍耐与宽容是面对无理客户的法宝。真正的客户服务是根据客户本人的喜好使他满意。客户的性格不同，人生观、世界观、价值观也不同。即使这个客户在生活中不可能成为朋友，但在工作中他是你的客户，你甚至要以比对待朋友还要好的态度去对待他。同时，要有很强的包容心，包容别人的一些无理，包容别人的一些小家子气。因为有些客户就是这样，斤斤计较，蛮不讲理，胡搅蛮缠，什么样的情况都会有。

（二）不轻易承诺，说了就要做到

客服人员不要輕易地承诺，随便答应客户做什么，这样会给工作造成被动。但是客服人员必须要注重自己的诺言，一旦答应客户，就要尽心尽力去做到。

（三）勇于承担责任

客服人员需要经常承担各种各样的责任和失误。出现问题的时候，同事之间往往会相互推卸责任。客户服务是一个企业的服务窗口，应该去包容整个企业对客户带来的所有损失。因此，在客户服务部门，不能说这是哪个部门的责任，一切的责任都需要通过你把它化解，这就叫勇于承担责任。

（四）谦虚

一个客服人员需要有很强的专业知识，什么都要懂，什么都要会，就有可能不谦虚，认为客户说的话都是外行话，特别是做维修的人员。比如说 IT 行业的客服人员，多数都需要上门提供维修服务。你是靠专业知识，靠技能提供服务的。在这个领域，你可能是专家，客户可能会说出很多外行的话。如果你不具备谦虚的美德，就会在客户面前炫耀自己的专业知识揭客户的短。这是客户服务中很忌讳的一点。客服人员要求有很高的服务技巧和专业知识，但不能去卖弄，不能把客户当成傻瓜。

（五）强烈的集体荣誉感

客户服务强调的是团队精神，企业的客服人员，需要互相帮助，必须要有团队精神。什么是一支足球队的团队凝聚力？人们常说这个球队特别有团结精神，特别有凝聚力，是指什么？是指每一个球员在赛场上不是为自己进球，所做的一切都是为了全队获胜。客服人员也是一样，你所做的一切，不是为表现自己，而是为了能把整个企业客户服务工作做好。

小 C：以上您所说的品格，我自信自己都拥有。

老 C：有这个自信就好，但一定要坚持。有的人心情好的时候有这些品德，心情不好的时候，就全部丢了，在客户服务这一岗位就不能这样。另外，做一名客服人员，还必须掌握以下技能。

三、技能要求

（一）语言表达技能

良好的语言表达能力是实现客户沟通的必要技能和技巧。

当客服人员与客户沟通时，尤其是在电话上，要求客服人员的语言理解力、思维反应力、分析推理能力、应变力、反馈意识相当灵敏，具有较好的应付和驾驭情境气氛的能力。所以，客服人员应当不断提高自己的口语表达能力。

1. 控制发声

语言发声的控制对客服人员而言是非常重要的，语言的发声控制包括以下几个层面的内容。

（1）语调

语调对于保持与客户的联系是重要的。改变客服人员的语调，可帮助客户保持注意力。

（2）语速

不管你平时讲话的语速如何，但当与客户讲话时，就要使用标准语速，即不能太快，也不能太慢。说话太快，让客户听不明白；说话太慢，不仅会使客户分散注意力，而且也浪费了双方的时间。

（3）吐字清晰

通常，与客户交谈时，你可能已经理解的意思，客户不一定马上就懂，所以吐字要清晰，把每一个词表达清楚以便让别人听明白。

2. 恰当用词

用词问题不可小看，信息传递准确是客服人员工作的根本。与客户交流时若用词不当，一不能正确表达自己的思想，二不能使客户正确领会自己的意思。因此，客服人员要在短时间内选择出恰当的词语，表达出明确的想法，平时就要处处留心，注意词汇的积累，一旦坐在工作台前，更要时刻重视自己的表达方式和表达效果。

（1）注意选词

要选择发音响亮的词。发音时，客服人员要有意识地选择一些开口度大，容易引起共鸣，发音比较明朗的词语，如，把“至”改为“到”，把“与”改为“和”等。这样，客户才能