

亚洲咨询培训与发展协会指定专业教材

电信业 服务精英 训练读本

杨思卓

主编
李洪亮

任彩维

广东经济出版社



电信业服务精英

主编 杨思卓 李洪亮 任彩维

电信业 服务精英训练读本

亚洲咨询培训与发展协会指定专业教程

广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

电信业服务精英训练读本/杨思卓, 李洪亮, 任彩维主编. —广州: 广东经济出版社, 2004.1

ISBN 7-80677-589-7

I. 电… II. ①杨…②李…③任… III. 电信-商业服务-技术培训-学习参考资料 IV. F626

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 096449 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	广东惠阳印刷厂 (惠州市南坛西路 17 号)
开本	787 毫米×960 毫米 1/16
印张	9 2 插页
字数	147 000 字
版次	2004 年 1 月第 1 版
印次	2004 年 1 月第 1 次
印数	1~5 000 册
书号	ISBN 7-80677-589-7 / F·951
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。

发行部地址: 广州市合群一马路 111 号省图批 107 号

电话: [020] 83780718 83790316 邮政编码: 510100

邮购地址: 广州市东湖西路邮局 29 号信箱 邮政编码: 510100

(广东经世图书发行中心)

本社网址: www.sun-book.com

·版权所有 翻印必究·

本书编委会

主 编：杨思卓

编 委：任彩维 李洪亮

李 立 刘嘉琦



从技术决胜到服务决胜

——给“首席服务官”的一封信

客户服务不单是客户服务部门的一项任务，它也是电信企业在战略层面超越竞争对手的法宝。如果你的企业还没有把构建一流服务能力放在战略位置上，就等于把明天让给对手。

构建一流的服务能力——服务需求的洞察力、服务系统的管理力、服务人员的执行力是服务制胜的三要素，而洞察力、管理力最后都要落实为执行力，您和您的公司急需提升的可能正是这样的能力。本书对您的最大价值在于，它将全面提升服务人员的执行力。

从服务到服务精英。服务的对象是人，而执行服务的也是人。让您公司的服务水平超越同行、独树一帜的不是公司厚厚的规章制度，而是鲜活地体现在面向客户的服务人员身上，他们代表着“训练有素的人，训练有素的思想，训练有素的行为”，在您的企业，他们被喻为服务精英。

没有服务的产品是残次品。21世纪，已然进入了一个全面服务的时代。制造与服务之间已经没有任何泾渭分明的界限，就连原来典型的IBM（国际商用机器公司）也旗帜鲜明地宣称自己是服务型企业。服务已经渗透到经济领域的每个细胞，成为各种产品不可缺少的一部分。因此说：没有服务的产品是残次品。

满足起码的需求——标准化服务。在经济信息化和规模化高速发展的今天，客户要求得到更快捷的服务已是大势所趋，这使得企业为客户提供标准化服务已经不能足以赢得客户忠诚，它只是满足了客户的起码需求。将自身的服务标准化是中国电信企业完善服务的必由之路，失去了这份“通行证”，也就意味着丧失了晋级下一轮服务竞争的游戏资格。

给予超值的回报——个性化服务。当无数企业在高喊“让客户满意”的时候，客户的真正深层次需求已经被一片公式化的服务淹没了。在日益激烈的市场竞争中，客户满意未必能给企业带来效益，今天，企业需要的是客户的忠诚。客户满意往往

意味着你只是做好了该做的事情，而令客户对企业忠诚，则是赢得了客户的心，这才是企业立于不败的核心竞争力。要做到这一点，就要求您的企业“持续超越客户的需求”，为客户提供超值的、个性化的服务。

服务讲效益，也要讲效率。改善服务可以为企业带来效益已经是不争的事实，在品尝到服务给企业带来的效益的同时，我们是否可以做得更好？答案是肯定的，那就是让您企业的服务更有效率，这才是当代优质服务的精华，客户愿意为高效的服务付出高昂的代价。效率体现的是人的素质，服务效率体现的是服务人员的工作状态。效率是挖掘出来的，而人的素质是训练出来的。您企业的服务效率的高低，要看您企业拥有多少服务精英。

服务决胜在一线。目前，中国电信业市场的竞争可以说到了白热化的程度，凭借各自的特色业务展开激烈的营销大战，攻城夺阵，上演新版的“三国演义”。毕竟发展是硬道理，大家都在为扩大市场份额而在埋头苦干。靠价格战和优惠政策吸引客户毕竟是权宜之计，最后将客户留下的还是服务，不然前面夺了城池，后方却失了阵地。一个成功的营销模式很容易被模仿，而一支服务精英队伍却很难被他人复制，所以未来的中国电信市场决胜在服务，而服务决胜在一线。

完美服务在协同。目前，综合营业厅的营业员、客服热线的座席代表以及客户经理共同组成了电信企业的客户服务群体，他们是提供优质服务的中坚力量和根本保障。需要指出的是，尽管业务性质不同决定了彼此服务岗位的差异，但服务精神、服务理念和服务标准是一致的，起码给客户的感觉是统一和协同的。一个企业的服务水准是透过服务“多棱镜”反映的，对于您的企业，完美的服务在于营业员、座席代表和客户经理在同一基准线上能协同服务。

本书主要写给电信业的一线服务人员，书中所说不仅与其工作息息相关，更揭示了服务精英是怎样“炼”成的。

——编者

目 录



从技术决胜到服务决胜

——给“首席服务官”的一封信	(1)
----------------------	-------

营业厅篇

第 1 课：视觉形象——让客户感到眼前一亮	(6)
第 2 课：语言表达——来自声音的美好体验	(12)
第 3 课：行为举止——企业文化的真实写照	(19)
第 4 课：服务技巧——提供优质服务的秘诀	(25)
第 5 课：投诉处理——化干戈为玉帛的学问	(31)
第 6 课：营业准备——全天服务的第一环节	(36)
第 7 课：后台文化——后台与前台良性互动	(40)

客服热线篇

第 1 课：听觉形象——客户“听”出的形象	(46)
第 2 课：聆听技巧——会说不如会听	(51)
第 3 课：发问技巧——快速获知客户需求	(59)

第4课：应答技巧——电话服务基本要求	(64)
第5课：应对投诉——难得的成长机会	(69)
第6课：情绪管理——让自己轻松起来	(78)

客户经理篇

第1课：专业形象——建立美好的第一印象	(92)
第2课：人际交往——展现你的职业素养	(96)
第3课：后台功夫——准备比资历更重要	(101)
第4课：技能创新——成功之路不止一条	(107)
第5课：目标设定——将全部能量聚焦	(117)
第6课：客户联系——编织稳固的客户网	(123)
第7课：时间管理——开发你的宝贵资源	(129)



一流培训成就一流企业

——给“首席培训官”的一封信

(135)



营业厅篇

我看见，我做到
给予客户的，永远比他自己期望的更多
从我做起，从此刻做起



课前测试一：测试你的服务品质

通过以下 10 个问题，看你提供的服务是铜质的、银质的还是金质的。然后思考并且客观地评价你自己，这样将会帮助你了解你个人服务的长处以及在哪些方面存在问题，并且需要付出特别的注意力。

用下列数字给每个问题评分：

0 = 几乎没有

1 = 有时

2 = 经常

3 = 几乎总是

问题 1：当和一名客户谈话时，我是全神贯注地和他（她）讲话，而不做其他的事情（如操作微机，无关紧要地写写画画，玩填字游戏等等）吗？

☐0 分 = 几乎没有 ☐1 分 = 有时 ☐2 分 = 经常 ☐3 分 = 几乎总是

问题 2：当和一名客户谈话时，我同他（她）的目光接触，以表示我在注意听吗？

☐0 分 = 几乎没有 ☐1 分 = 有时 ☐2 分 = 经常 ☐3 分 = 几乎总是

问题 3：当和一名客户在电话交谈时，我努力地运用抑扬顿挫的语调，表明很有兴趣、很关心吗？

☐0 分 = 几乎没有 ☐1 分 = 有时 ☐2 分 = 经常 ☐3 分 = 几乎总是

问题 4：我在电话铃响三声之内接电话吗？

☐0 分 = 几乎没有 ☐1 分 = 有时 ☐2 分 = 经常 ☐3 分 = 几乎总是

问题 5：当我需要让客户不挂断电话等候时，我征得他（她）的许可吗？

☐0 分 = 几乎没有 ☐1 分 = 有时 ☐2 分 = 经常 ☐3 分 = 几乎总是

问题 6：我避免使用技术术语而是用客户能听懂的语言吗？

☐0 分 = 几乎没有 ☐1 分 = 有时 ☐2 分 = 经常 ☐3 分 = 几乎总是

问题 7：当无力为客户提供他（她）所想要的服务时，我为他（她）推荐其他选择方案吗？

☐0 分 = 几乎没有 ☐1 分 = 有时 ☐2 分 = 经常 ☐3 分 = 几乎总是

问题 8：当我或公司犯了错误时，我会真诚地向客户道歉吗？

☐0分=几乎没有 ☐1分=有时 ☐2分=经常 ☐3分=几乎总是

问题 9：当一名客户表达了不满的情绪时，我会保持冷静并表示理解吗？即使我认为他（她）是错的。

☐0分=几乎没有 ☐1分=有时 ☐2分=经常 ☐3分=几乎总是

问题 10：我把客户的投诉看做是一次改进服务的机会，而不是看做是一个占据宝贵时间的问题。

☐0分=几乎没有 ☐1分=有时 ☐2分=经常 ☐3分=几乎总是

把这 10 个问题的得分相加，然后看一看你做得如何。如果你的得分是：

0~12 分：你正处于铜质服务阶段；

13~22 分：你正处于银质服务阶段；

23~30 分：你正处于金质服务阶段。

为了了解有关你的分数意味着什么和从现在的位置你可以发展到哪个阶段这些方面的具体细节，那么就要在下面讲述的这几个等级中对号入座：

铜质服务水平

得到这个水平的分数并不意味着你不在于你的客户。我们发现得到铜质服务水平的分数是由下面三个原因之一造成的：

你是服务领域的新手，正在学习如何同客户交往的一些知识。如果这一说法适用于你，那么运用这本书中的资料将会帮助你达到银质水平阶段，甚至更高的阶段。

你是一个老练的服务提供者，但是你曾经练习过的许多基本技能很可能已经变得生疏了。那么就要通过重新学习客户服务培训课程，更新基本技能。

最后的原因同工作的适合性有关。这么多年，我们遇到某些不喜欢同客户打交道或不喜欢帮助他人解决问题的人。他们本身也没有错，只是因为他喜欢自处。如果这种情况适合你，你可能要考虑换份工作或改变一下你现在的重点。

银质服务水平

你对基本技能有深刻的理解，但是你不能始终如一地坚持运用它。不能始终如一地坚持的原因可能是你被工作压垮了。在高兴的日子里，你提供好的服务；而在情绪低落的日子里，你提供劣质的服务。关键是要坚持。切记

不管你同客户在一起度过多长时间（也许是一个 30 秒钟的电话或者是一个小时的会面），也不管你有多忙，对于你的打算采取的态度，你总是自己的选择。花大约 30 天时间可以形成一种新的习惯。所以每一次你同一名客户打交道时，要特别注意遵循调查表上所包括的内容——特别是在你不愿意做的时候。

金质服务水平

祝贺你在提供服务方面是一名专家！你似乎完全掌握了这些基本要素，而且准备好迎接更大的挑战。为了继续发展，应该考虑以下建议：

你完成了对自己的评估后，再让一名你很了解也很信任的同事对你再进行评估，从而得出他的结论。这样可能会看到你的盲点，指出你需要改进的地方。

超出服务基本技能的范围，进行自我考查，这样你通过学习，可以在更复杂的服务技巧方面接受培训来进一步提高自己。

第 1 课

视觉形象

让客户感到眼前一亮

非常高兴你能来到我们的课堂。在你开始读这本书之前，我想问你的是你准备好学习的心情了吗？这对你来说很重要！因为没有好的心情就无法认真地学习，你说对吗？就如同没有好的心情就无法很好地为客户服务一样。所以让我们在这里有个约定：以后，当你还没有准备好学习的心态，那就请你先合上书本，深吸一口气，活动一下，调整调整心情，让自己处于一个最好的学习状态中，再打开这本书，这样你会收获更多。

我们的课堂很特别，可能只有你一位学员，也可能你正同你的伙伴们一起读这本书，也可能有一位老师正在为你讲这本书。不论你用哪种方式去学习，你在这节课里会学习到作为营业厅的客户服务人员如何让自己的视觉形象更完美……



让自己看起来更专业的秘诀——服务形象塑造

作为营业厅的客户服务人员，你是如何看待你的服务形象的？如果完美形象是10分的话，你会为你的服务形象打几分？请将你对服务形象的理解和为自己的评分写在下面：

你是如何看待服务形象的：_____

为你的服务形象打分：_____分

有研究发现：人们对客户服务人员的第一印象，30%来自于对他外在形象的评估。客户服务人员的服务形象不仅仅代表个人服务水平，公司的专业形象，更代表你对客户的态度，很难想象一位身着皱巴巴、脏兮兮的工作装，脚穿沾满灰尘的皮鞋，留着凌乱的头发，牙齿上还沾着菜叶儿的客户服务人员会使客户感觉他的服务很好。让我们来看看我们在服务形象上都要注意什么。

保持衣服干净、平整

着装的基本要求是干净、整洁、平整。虽说我们营业厅服务人员是穿着统一工作服，但要是制服污脏折皱也会让人觉得你很邋遢，而平整干净的衣服使你显得精神焕发，所以应保持衣服熨烫服帖、干净。上装和长裤的口袋里不要装杂物，保持服装平整。

领带、领花

我们营业厅服务人员佩戴统一颜色、样式的领带、领花，要注意保持领带、领花的干净、平整不起皱。男士领带的长度要合适，打好的领带尖端应恰好触及皮带扣。

袜子

女士穿裙装时应穿透明似肤色的长统丝袜，切勿穿勾丝的丝袜，那会使你的小腿非常“显眼”。另外，女士应在皮包内放一双备用丝袜，以便当丝袜被弄脏或破损时可以及时更换，避免尴尬。男士穿袜应与工装颜色相协调，宁长勿短，以坐下后不露出小腿为宜。

鞋子

鞋的款式和质地的好坏也直接影响到服务人员的整体形象。在颜色方面建议选择黑色皮鞋，忌穿颜色鲜艳的皮鞋或凉鞋，要注意保持鞋子的光亮及干净，光洁的皮鞋会给人以专业、整齐的感觉。



从头到脚注意细节

在很多电信营业厅，我们都会看到虽然公司对于营业厅客户服务人员的服务形象都提出了很多要求，比如要求女性员工化淡妆，不过却很少教给大家化妆的方法。所以，这里教两种化妆方法，会使你看起来是一位更加自信和神采飞扬的营业厅客户服务人员。

规范职业妆

- ☺ 一大早，即使马上要走，也不要忘记先把粉底挤在手背上。在脸上用指尖蘸少量粉底涂均匀，这一动作优点是能使粉底趋于自然，而且完全可根据需要进行适当修补。如：脸上有疱疹或较深毛细血管痕迹的，如涂了一次粉底仍不能将缺陷完全掩盖掉的话，则可以继续加厚。
- ☺ 用化妆海绵将粉底小心地在皮肤上压一压。
- ☺ 可用粉底略向脖子处抹下去，注意不要抹到脖子与衣领接触处。