

# 提升顧客服務品質： 前線員工和初級管理人員的工作坊



優質顧客服務

職場通用技能



立即報名

## 提升您的業務表現 和客戶體驗

這門課程旨在學員能夠從中學習服務客戶時的最佳實踐和正確態度，以及預防和應對具有挑戰性的客戶情況的正確流程和技能。

透過講授、案例研究、小組討論和角色扮演等教學方法進行，學員將會了解卓越服務理念及服務態度的重要性，和充分了解客戶的需求並提出滿足這些需求的建議。完成課程後，學員將能夠更好地應對投訴管理和客戶服務中心的挑戰，提升組織的客戶滿意度和維護良好的客戶關係。

### 課程對象

1. 客戶服務中心的前線人員（客戶服務代表、客戶關係管理人員）：提升優質顧客服務方面的技能和知識。
2. 銷售和業務人員：建立良好的客戶關係，提高客戶滿意度，並促進業務增長。

### 課程資訊

- 上課時間：早上9點30分 至 下午5時正
- 模式：實體班
- 語言：廣東話（中文教材）

## LIGHTSHARE「分享易」 網上學習平台

有興趣的公司可以聯絡我們成為LIGHTSHARE機構會員，以經濟實惠的價錢訂購我們的精選預錄培訓課程，為員工提供各種培訓發展的課程，提升員工個人專業技能。

## 課程內容



### 單元一： 卓越服務理念與客戶服務大趨勢

- 如何從基礎服務升級到優質服務
- 關鍵時刻
- 識別客戶期望 - 內部客戶和外部客戶之間的差異
- 為什麼服務態度很重要？
- 團隊合作的重要性



### 單元二： 與客戶互動中的雙贏溝通技巧

- 面對面溝通和電話溝通的區別
- 提問和傾聽技巧
- 語氣和用詞
- 注意你的肢體語言



### 單元三： 如何處理具有挑戰性的客戶服務場景

- 負面情緒處理
- 如何提高情緒智商
- 如何處理言語和肢體暴力
- 具有挑戰性的客戶類型以及如何應對



### 單元四： 來電處理技巧

- 呼叫處理標準流程
- 擱置客戶的步驟
- 將通話轉接到其他部門的步驟
- 上報給主管的電話的步驟
- 角色扮演練習

