

<<客户服务培训游戏>>

图书基本信息

书名：<<客户服务培训游戏>>

13位ISBN编号：9787121186400

10位ISBN编号：7121186403

出版时间：2012-11

出版时间：电子工业出版社

作者：（美）卡劳，（美）戴明 著，周Z，高采平 译

页数：280

字数：134000

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<客户服务培训游戏>>

前言

公司中最重要的关系是客户与客服人员之间的关系，不管是面对面的交流，还是电话交流均是如此。

无论你是培训师、经理还是主管，你为强化这一关系所做的任何努力，都能以不同的方式让你的组织受益。

客服能够（而且应该）成为一种具有内在价值的职业。

为他人提供服务，不管是接受订单、传达信息，还是销售一双鞋子，都能够使人们心中产生一种极大的满足感，本着这一思想，我们编写了这本客服游戏书。

这些游戏活泼有趣且具有激励作用，围绕着技能的学习和使用而展开。

它们有助于树立信心、提高士气、激发热情和创造力，并最终在实际的客服情境中见到效果。

我们总是发现员工一直在期盼着这样的游戏，在游戏时他们会全身心地投入。

到了游戏时间，你也许想象不到哪些员工会突然表现得特别活跃！

这些游戏可以由管理、监督或培训客服人员的任何人来主持。

而游戏的参与者则是拥有客户的任何员工：客服人员、销售代表、电话销售员、技术支持人员、现场技术员、出纳员、接待员等。

有些游戏简短而有趣，能够增强参与者对客服问题的认识；有些游戏则是完整的活动，教授一项技能，并为参与者提供在非正式且没有威胁的环境中锻炼这项技能的机会。

使用这些游戏的方式很多：作为单独的培训活动，作为强化训练的热身活动，或者相互结合组成一次全面的客服培训活动。

也可以在员工会议、周五下午讨论会、自带午餐讨论会或者其他合适的场合使用这些耗时10~20分钟的游戏，甚至不必告诉参与者这是在“培训”！

这些游戏不但能够教会员工何时把工作做得更好，而且能够激励他们提供更高水平的服务，从而赋予他们的工作新的意义和动力。

反过来，高水平的服务能够使你的公司在行业中脱颖而出，成为行业典范。

“选择为全人类服务，世界就会对你钟爱有加。

”——钦莫伊（SriChinmoy） 如何使用本书： 本书包含50个游戏（长短不同，繁简各异），涵盖了10种不同类型的服务。

本书努力把这些游戏设计得简单易懂且便于开展。

为了充分利用本书，让客服人员从中获得最大的收获，下面给出一些建议。

成功的建议： 在开展培训活动之前，先仔细阅读每一个游戏。

对每个游戏的目标、流程和基调把握得越准确，培训就越成功。

记住这些都是游戏。

如果你能够保持幽默的态度和饱满的热情，就会发现参与者也会感到轻松自在、动力十足。

如果条件允许，把你在公司中观察到的一些现实案例和情境引入游戏中。

这种做法有助于参与者把学到的东西融入实际的工作情境。

扮演引导者，而不是教师的角色。

如果只是引导参与者进行探索和发现，学习就会达到最好的效果。

根据你的员工所处的工作氛围和文化环境，对游戏进行适当的调整。

如果他们喜欢奖励，就在每个游戏结束时，分发糖果、礼券或其他小奖品。

如果你确信员工只会开展有趣的竞争（而不是激烈的争执），就放心大胆地把游戏变为比赛。

每个小组可以选择自己的队名，并通过鼓掌、欢呼等形式表现他们的团队精神。

包括一些道具在内，本书提供了成功开展这些游戏所需要的一切东西。

同时鼓励你充分发挥创造力，对这些游戏进行扩展，从而使它们对参与者更有意义。

所有这些游戏都可以进一步讨论和回顾。

可以通过听取汇报，创建工作辅助工具，或者建立游戏的开展和回顾计划，跟踪参与者的学习情况。

<<客户服务培训游戏>>

<<客户服务培训游戏>>

内容概要

在公司中要和客户打交道的那些员工——客服专员、市场营销人员，甚至技术人员——到底是公司最大的资产，还是公司最大的隐患？

本书的50个活泼有趣而又有激励作用的小游戏，每个只需15~30分钟，将教会员工重要的客户服务技巧，使员工学会：如何与客户融洽相处
如何关注每位客户的独特需求 如何保持积极的态度 如何始终保持对工作的热情

<<客户服务培训游戏>>

作者简介

作者：（美国）佩吉·卡劳（Peggy Carlaw）（美国）瓦苏达·凯瑟琳·戴明（Vasudha Kathleen Deming）译者：周璟 高采平

<<客户服务培训游戏>>

书籍目录

- 第1章 这就是你——培养一种以客户为中心的态度
 - 客服意味着……
 - 可以完成的使命
 - 资产和机会
 - 给自己写封信
 - 最美好和最糟糕的经历
- 第2章 说什么，如何说——客服成功的语言和表达技巧
 - 行话城市
 - 丢掉怪癖
 - 声音猜谜游戏
 - 在录音室里
 - 让我告诉你我能做什么
- 第3章 建立联系——针对电话沟通的培训游戏
 - 说服别人
 - 呼出电话
 - 模拟剧场
 - 穿网球鞋的外星人
 - 你还在吗
- 第4章 看着你呢——在面对面环境中实现成功沟通
 - 让我逐一细数
 - 第一印象
 - 你看起来棒极了
 - 变脸
 - 成功的5大支柱
- 第5章 成就美好的一天——与客户建立和谐的关系
 - 潜藏的和谐关系
 - 我同情你的遭遇
 - 强调积极的方面
 - 天气怎么样
 - 这就是和谐
- 第6章 停下来，看一看，听一听——关注客户需求
 - 业余建筑师
 - 注意听
 - 倾听障碍
 - 传话
 - 您说什么
- 第7章 一切皆有可能——创造性地定制你的服务
 - 如果我能做任何事情
 - 服务辩论
 - 客服规则
 - 我要做我自己
 - 提供个性化的服务
- 第8章 当情况变得糟糕时——应对难以对付的客户
 - 权利清单
 - 服务并不总是意味着道歉

<<客户服务培训游戏>>

问题

下楼

压力消除卡片

第9章 等一下！

还有呢——追加销售和交叉销售技巧

还有别的吗

不仅仅是水果

产品搭档

顺便说一下

除了汉堡，您是否还想要一些薯条

第10章 那我们呢——改善内部客服

你是我的客户

迎难而上

快乐顾问

客服技巧卡片

语音邮件

<<客户服务培训游戏>>

章节摘录

版权页：插图：概述这一活动将教会大家如何确认他们对客户的陈述或要求的理解是否正确。如果你的员工经常在没有完全理解客户要求的情况下采取行动，这一活动是很有帮助的。

时间 10 ~ 15分钟 你需要 第173 ~ 174页的材料，人手一份。

用来做记录的白纸。

怎样做 浏览一下第173 ~ 174页上给出的确认步骤。

给每个人发一张白纸。

告诉大家你会读一些客户的陈述。

他们的任务是记录所听到的关键事实，然后使用材料上列出的4个确认步骤，确认一下他们对你的陈述的理解是否正确。

当他们想好用以确认的语句之后，就马上站起来。

读下面的陈述，让最先站起来的几个人读他们的确认语句。

给他们发糖果或其他的小奖品。

1.我打算4月10日带团参观动物园。

有10名儿童，4名18岁以上的成年人，其中有2个学生，还有4名老人。

你们对学生和老人有优惠吗？

有团体票吗？

2.为了过圣诞，我从你们那里买了一些软件，不过不能用。

不，能用，不过现在我的计算机时钟坏了，这会导致我错过重要的软件服务期。

我不知道该怎么办。

3.在10月底之前，也就是退休之前，我一直住在俄亥俄州。

由于天气和哮喘病的原因，我来到加利福尼亚和我的儿子一起住。

这里的医生帮助我摆脱了对药物的依赖，我的哮喘病好多了。

于是我把看病的账单寄回了俄亥俄州。

但他们把账单退了回来，让我把它寄给你们。

我想知道到底应该把账单寄到哪里去，我还想知道我搬家之后是否需要办理新身份证。

我的确感觉好多了，不过我想知道我明年的保单是否会有变化。

4.在过去几年里，我一直使用你们银行的支票账户和储蓄账户。

我刚刚过了55岁，我不知道我的账户能否成为老年黄金账户，还是使用原来的标准账户？

实际上，我的妻子说我们应该符合条件了。

我们每个月都不会开太多的支票。

5.我想在你们的南县校区学两门课程：“如何自己创业”和“10周家长培训课程”。

我应该什么时候去上课？

参与者应该将幻灯片上的内容贴到他们的办公桌上，直到完全掌握这项技能。

如果还有时间 将参与者分成两人小组。

一个人创建一则与工作相关的复杂陈述，另一个人练习确认自己的理解。

然后让他们变换角色，重复这一过程。

<<客户服务培训游戏>>

编辑推荐

《培训师资源库系列丛书:客户服务培训游戏》是由电子工业出版社出版。

<<客户服务培训游戏>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>