

客服实践总结报告

汇报人：
2024-01-30



| CATALOGUE |

目录

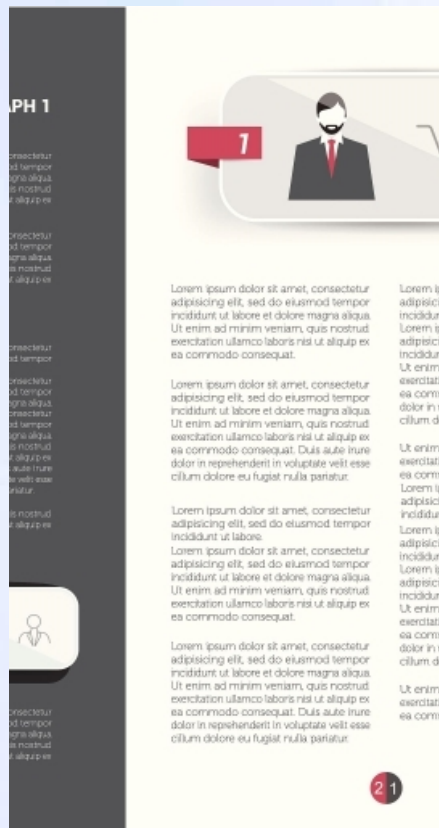
- 客服工作概述
- 客户沟通技巧与经验分享
- 投诉处理与纠纷解决实践
- 客服团队建设与管理经验分享
- 数据分析在客服工作中的应用
- 未来发展规划及改进建议

01

客服工作概述



客服职责与目标



职责

作为公司与客户之间的桥梁，负责解答客户疑问、处理客户投诉、提供产品咨询等。



目标

确保客户满意度和忠诚度，维护公司品牌形象，促进业务持续发展。



客服团队组成与分工

团队组成

客服团队通常由客服经理、客服主管和客服专员等不同层级人员组成。

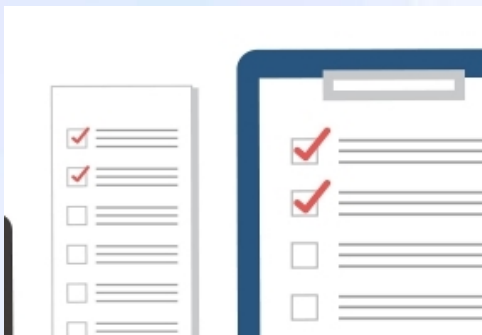
分工

根据业务需求和人员技能，客服团队内部进行明确分工，如售前咨询、售后服务、投诉处理等。



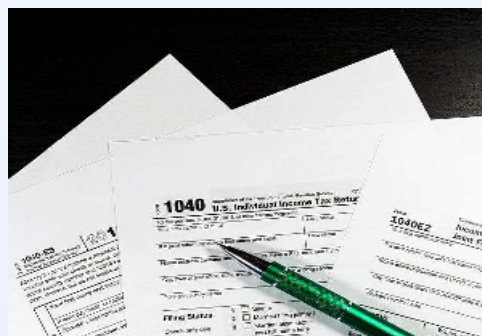


客服工作流程梳理



接待与咨询

客户发起咨询或请求，
客服人员进行初步接待
和了解需求。



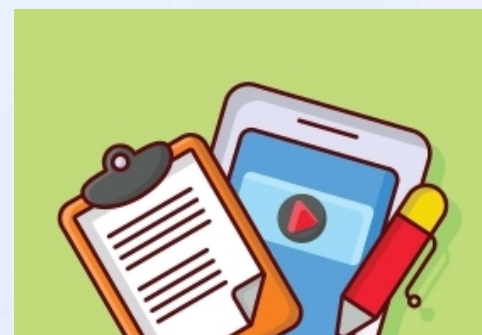
问题确认与解决

客服人员确认客户问题
，提供解决方案或转交
给相关部门处理。



跟进与反馈

客服人员跟进问题处理
进度，及时向客户反馈
结果，确保问题得到妥
善解决。



总结与改进

客服团队定期总结工作
经验和教训，提出改进
措施，优化工作流程。

02

客户沟通技巧与经验分享



有效沟通技巧总结

01



倾听能力



在与客户交流时，始终保持耐心倾听，不中断客户发言，理解客户真实需求。

02



表达能力



清晰、准确地传达信息，避免使用过于专业或复杂的词汇，让客户易于理解。

03



情感管理



保持冷静和友好，不管客户情绪如何激动，都要以平和的语气回应，缓解紧张氛围。



常见问题解答策略



预设问题库

针对常见问题，提前准备好标准答案，提高解答效率。



个性化解答

针对不同客户的问题，结合客户实际情况，提供个性化的解决方案。

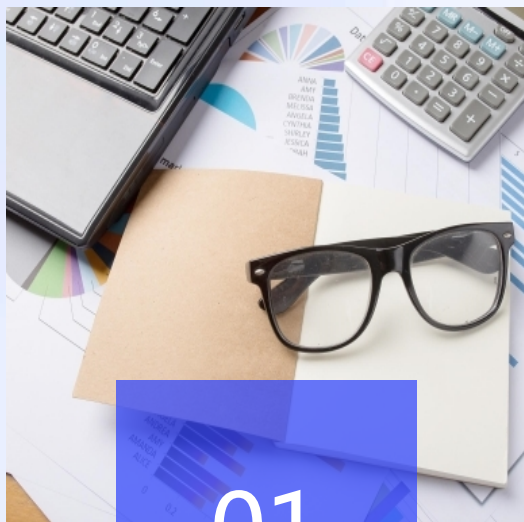


跨部门协作

遇到复杂问题时，及时与其他部门沟通协作，共同为客户提供满意的答复。



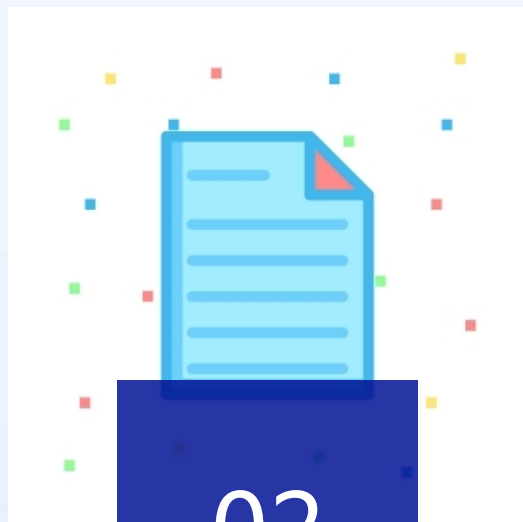
客户满意度提升方法



01

积极回应

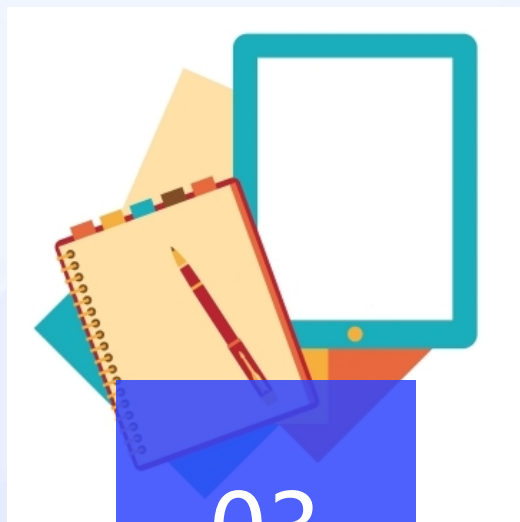
对客户的建议和意见给予积极回应，表示会采取措施进行改进。



02

主动关怀

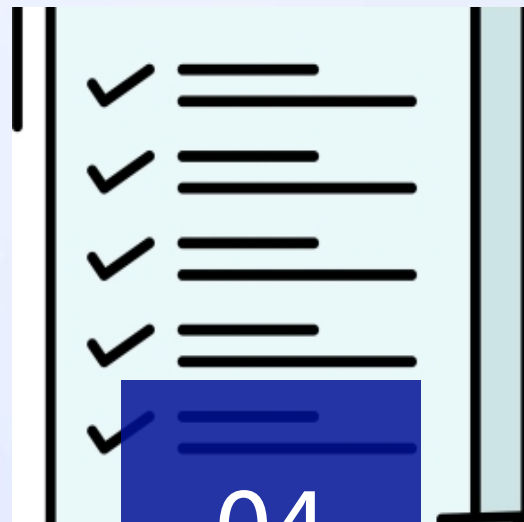
定期回访客户，了解客户使用产品或服务的情况，主动发现问题并解决问题。



03

增值服务

提供超出客户期望的增值服务，如免费培训、优惠活动等，增加客户粘性。



04

持续改进

根据客户反馈和市场需求，不断优化产品或服务，提高客户满意度。

03

投诉处理与纠纷解决实践



投诉原因分析及分类处理

投诉原因分析

对引起客户投诉的原因进行深入分析，包括产品质量问题、服务态度不佳、物流配送延误等。



分类处理策略

针对不同类型的投诉，制定相应的处理策略，如退换货、赔偿、道歉等，确保问题得到妥善解决。



预防措施

通过总结投诉原因，制定相应的预防措施，降低类似问题的发生概率。



纠纷解决流程梳理与优化

纠纷解决流程梳理

对现有纠纷解决流程进行全面梳理，明确各部门职责和协作方式。



实施方案

制定具体的实施方案，包括流程调整、人员培训、系统升级等，确保优化措施得到有效落实。



流程优化建议

针对流程中存在的瓶颈和问题，提出优化建议，如简化流程、提高处理效率等。



以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：
<https://d.book118.com/105323220140011130>