



卓越客戶 服務品質的 快速祕訣

eBook

服務始於建立關係

卓越的服務始於穩固的關係。以下為九種加強客戶關係的方式。

來自「如何贏得朋友並影響他人」的原則：改善關係

成為一個更友善的人

1. 勿批評、譴責或抱怨。
2. 給予誠實、真誠的讚賞。
3. 引起對方的熱切期望。
4. 真正對他人感興趣。
5. 微笑。
6. 請記住：在任何語言中，一個人的名字都是對他來說最甜美，也是最重要的聲音。
7. 做一個好的傾聽者，鼓勵他人談論自己
8. 以顧及他人的利益進行談話。
9. 讓對方感覺自己很重要—而且必須發自內心。

解決抱怨的流程

擁有解決抱怨的流程，
有助於確保我們面對處理問題的情緒與實際面。

1. 迎接

2. 傾聽

3. 問題

4. 同理心

5. 解決問題

6. 測試性問題

7. 提供額外幫助

8. 完成解決之道

1. 迎接

隨時以彷彿你很高興聽到對方聲音的態度來接聽電話或迎接對方的到來。先以友善的方式開始。這事說來簡單，卻不易做到。我們必須能「活在當下」，將過去與此顧客接觸時的負面經驗抽離出來。

2. 傾聽

我們聽到的抱怨內容往往相同，所以要做到真正傾聽便成為一項挑戰。讓對方有發洩的機會，保持同理心。聆聽事實及感受，別太早加以回應。表現出積極傾聽的態度，例如使用簡短的感嘆詞或釐清問題的內容。

3. 問題

藉由詢問，釐清問題的關鍵內容。同樣的，在我們真正瞭解對方及發生的問題前，勿先做出回應。

- a. 簡單的基本問題能掌握問題的基本關鍵，讓我們有機會化解抱怨所造成的情緒。
- b. 深入的問題能收集較多細節，讓對方有機會詳述問題與感受。這類問題不宜過長短，以鼓勵對方發言。
- c. 評估問題讓我們能以對方的角度體會問題的嚴重性，這也是我們用以評估如何使對方感到滿意的方式。

4. 同理心

找到一項能與對方達成共識的問題點，這不一定代表我們同意抱怨的內容，而是讓我們向對方表現出已經聽到並瞭解問題，且認同該問題具有重要性

5. 解決問題

既然已經解決情緒方面的問題，便可全力解決實際面的問題。為貴單位的行動負起責任，這是化危機為轉機的機會，您能為對方順利解決問題，日後必定生意源源不絕

6. 測試性問題

藉由詢問問題，測試您對解決抱怨的情緒面及實際面問題的成效，給對方更多發言的機會，當一個好的傾聽者。

7. 提供額外幫助

藉由詢問問題，測試您對解決抱怨的情緒面及實際面問題的成效，給對方更多發言的機會，當一個好的傾聽者。

8. 堅持完成

通常無法在一開始聯繫時即徹底解決抱怨，如果您必須再次聯繫對方，請盡量做得迅速且徹底。即使已解決抱怨內容，找個理由再次聯繫客戶，像是找一個能提供附加價值的方式。此外，在組織內尋找解決問題根源的其他方法。



解決客戶的抱怨

抱怨解決的指南

- 勿意氣用事。
- 以同理心傾聽。
- 稱呼客戶的名字。
- 尊重客戶的觀點。
- 全盤掌握問題。
- 避免引用公司指南或方針。
- 創造一個成為英雄的機會。
- 治標不如治本。

應付憤怒的顧客

牢記這些原則，有助於我們改善客戶的情況，不讓它惡化下去。

- 保持冷靜：保持得體有禮，自己生氣只會讓客戶更生氣。
- 試著以來電者的角度看事情：若你發生相同的情況，或許會和他們一樣生氣。
- 真誠感謝對方提出問題。強調客戶滿意對單位及你個人的重要性。
- 傾聽並試著理解：有時生氣的來電者只想有人聽聽他們遇到的事情，就算你幫不上忙也沒關係。
- 詢問問題，瞭解事實與對方的感受：傾聽並試著理解，而非只是準備回應；切勿太快加以回應。
- 找到能與對方達成共識的問題點：建立共同立場，向對方表示自己有傾聽他們的問題。
- 隨時表現出樂意解決問題或衝突的態度；讓解決問題不再是難事。
- 態度真誠並展現個性：回應時像朋友般表示理解，而非引用公司方針。
- 回答時態度堅定，但需表示理解。
- 提出讓主管與來電者通話作為最後手段：或許您主管的回應與您相同，但有時與第三者談話，對客戶而言卻有正面效果。

電話禮儀

- 透過電話表現個性。
- 保持健談。
- 稱呼客戶的名字。
- 說出自己的全名。
- 傾聽並試著理解。
- 提出開放式的問題。
- 保留給對方思考及說話的時間。
- 適時表現回應，勿出現沉默。
- 做一個有反應的聽眾。
- 面帶微笑。
- 盡量透過電話，別使用電子郵件。
- 全心投入，切勿責怪他人。
- 盡可能堅持立場。
- 使用免持聽筒前，先取得對方的同意
- 與對方使用相同的說話速度。
- 在不同想法提出時先暫停加以釐清。
- 適時對來電者表示感謝。



獲得介紹給他人的機會

要求介紹給他人的機會時：

- 將購買者視為合作夥伴，能為您不斷介紹新業務。
- 切勿低估一名滿意的客戶，其好意或影響力所帶來的力量。
- 被推薦的人更有可能購買。
- 請記住，購買的人更有可能推薦給他人。
- 透過書面、電話等方式，或親自要求介紹給他人的機會。

要求介紹給他人

該如何以不會讓人感覺或聽起來強硬的方式，要求將我們介紹給他人？我們希望能維持良好關係，同時希望創造三贏的局面。簡明輕鬆的談話過程，有助於我們瞭解該說什麼及如何表達，最重要的是提醒自己提出要求的益處，接著便是開口直接詢問。

步驟1：將具體好處告知客戶。

如果您知道有這些好處，事情就變得很簡單。把一些客戶曾告訴你的事情重新述說一遍，或提出一些就您個人所知或經驗而瞭解的事項，在談話中取得對方的共識。

範例：泰麗，我非常高興聽到卡內基訓練課程能對您的團隊在專注解決特定流程問題上有所幫助，讓停工期間的損失減少超過\$65,000美元。您曾提到老闆在最近的員工會議中有特別嘉獎您。

步驟 2：描述您的客戶資料。

簡短描述其他客戶面臨的挑戰及獲得的好處，如此可能提醒眼前的客戶他們可能錯失的機會，也能讓他們開始想到其他人。

範例：我們需要和各層面的人共事，從工廠的經理到第一線的工作人員。我們公司為各行各業提供解決方案，其中包括《財富》雜誌五百強企業榜上的四百多家公司。他們和您一樣，正面臨縮減預算、人員精簡及其他更嚴苛的要求。他們盡可能利用現有員工、減少人員流動、培養新一代的領導階層、提升士氣，並為高層管理人交出最終的成績單。如您所知，我們有能力影響企業的績效，並營造一個授權的環境，藉此建立負責的心態。我們為客戶量身訂作專屬的解決方案，處理這些人所面臨的重大問題。

步驟 3：將介紹給他人的好處告訴你的客戶。

您目前的客戶（或他人）如何經由介紹客戶給您而獲得好處？把為這個人帶來的好處告訴對方，而不是為他的公司、潛在客戶或者你自己。試著從客戶的觀點認真看待事物。

範例：我知道您目前希望當上商會領導，如果能幫助其他人，或許能為您的個人形象加分。

步驟 4：建議他們身邊認識的人。

說出一些你提出的事項會為對方帶來好處的人或工作職位，讓客戶能放心思考。若你心中已有特定人選，直接說出對方的姓名。列舉多項不同的姓名與職位，慢慢說出，讓對方有機會思考；注意傾聽。

範例：我知道ABC公司的約翰史密斯在商會中實力雄厚，您或許會想到XYZ1、XYZ2，還有其他公司裡的人。除了高階主管外，還有專案經理、客戶主管、銷售人員、經理。除了工作以外，您還有認識誰，像是鄰居或朋友？我知道您目前從事…

步驟 5：要求介紹給他人。

詢問您聯繫的客戶是否願意在您聯繫新對象前，先將您介紹給對方，此舉可軟化開發客戶的流程，讓聯繫作業變得輕鬆。

考慮要求客戶發送郵件、撥打電話，或者在聚會中親自將您介紹給對方，甚至可建議進行電話會談。

範例：您能否先打通電話告訴對方我致電的原因？或是在電子郵件裡告知，說明您與我們合作的成果？我何時能知道他們已經收到您的消息，並接著與他們聯繫？

提供附加價值的流程

1. 詢問問題 有效的問題有助於我們及購買者發現額外機會：

- a. 基礎問題能判斷使用程度、時間範圍、必要功能、使用者的需求、技術規格等基本資訊。
- b. 詳細的問題能挖掘更多細節，例如緊迫感、未被發現的需求、解決方案的額外用途等。
- c. 評量性問題能試水溫，查探客戶是否願為附加價值支出更多。

2. 開門見山 藉由簡短發言引起客戶的注意，並讓客戶開始面對選擇。

- 「我們有些客戶喜歡…」
- 「您知道…的好處嗎？」
- 「您可透過…節省一些時間。」
- 「我們有個省錢的方式…」
- 「您想不想透過…減少惡化的情形？」

3. 提出附加價值 告知客戶能獲得的具體好處及所需的投資。

附加價值

額外投資

4. 測試性問題 這些簡短的問題，能瞭解客戶對進行額外投資有何感想。例如：

For example:

- 「您認為呢？」
- 「如此能為您提供多少協助呢？」
- 「您喜歡這些額資的好處嗎？」
- 「能為您的投資帶來多少回報呢？」

To learn how we can provide strategic, customized and on-site Customer Service training for your organization, contact your local Dale Carnegie office today. Please go to: **dalecarnegie.com/office**
