

拼多多代运营 拼多多客服如何从容面对客户问题

产品名称	拼多多代运营 拼多多客服如何从容面对客户问题
公司名称	杭州臻广科技有限公司
价格	33.00/份
规格参数	团队配置:三对一模式 服务模式:全托管服务 公司地址:浙江杭州
公司地址	杭州市钱塘新区4号大街
联系电话	18966166821 18966166821

产品详情

拼多多代运营 拼多多客服接待的时候如何从容面对客户问题

克服聊天沟通技巧，如何从容面对客户问题？克服人员在工作中会遇到各种性格的人，也会遇到各种各样的问题，如果没有事先准备，这些问题可能会让你措手不及、慌张回应。克服的工作是准确地为客户服务，给客户最满意的解答，

如何准确有效的解释给客户呢？通过一些方法和技巧的学习，可以让你在面对这些问题时更加从容。

解决客户问题的六大步骤

1、倾听和理解

克服的日常工作就是接听客户电话，倾听客户的心声是克服有效解决客户问题的基本要求。倾听是收集信息的过程，客户来电时的疑问、需求、情绪等都能通过倾听来获取，这对理解客户至关重要。因为只有认真倾听和了解客户的问题之后，才能做出适当的回应。

2、真诚道歉

当克服人员面对疑难问题时，要理解客户遇到问题时的心情。所以在倾听并理解客户需求之后首先要做

的就是代表公司为其所造成的不便向客户道歉。以同理心和顾客沟通，让他们知道你非常了解并重视他们的感受。

3、列出供选方案

克服人员需要明确的一点是：客户咨询的目的是解决问题，希望得到帮助，因此迅速为客户提供准确的供选方案能在安抚客户情绪的同时提升客户的信任度。不管是线上可以直接解释的，还是需要反馈到相关部门的，一定要向客户明确表示出我们能为他做什么。对问题的解决，也许有三到四套解决方案，可将自己认为最佳的一套方案提供给客户，如果客户提出异议，可再换另一套，待客户确认后再实施。

4、实施解决方案

对待无法线上立即解决的问题，在和客户就解决方案达成共识之后，应当立即履行承诺，认真积极地帮助客户解决问题，不能累积客户问题，减少客户重复来电、情绪再次升级的可能性。

5、采取额外措施

这是在对待投诉和疑难客户时格外重要的一个步骤，表达的是公司对客户的重视程度。通过满意度调查、跟踪回访等方式收集客户建议，提升客户体验。

6、对问题进行跟踪

问题反馈之后，相关部门是否对问题解决到位？有没有拖延遗漏的情况？这些都是需要克服人员去跟踪询问的。如果已经对客户做出时间承诺的，在规定时间内并未做出处理，这时就需要去了解是在哪一个步骤出现了问题，是工作人员的疏漏，还是客户自身的问题？反复确认并最终解决客户问题。

委婉拒绝客户的技巧

我们都说客户就是上帝，但是对于克服人员来说，可能我们的上帝有时候并不是那么和蔼可亲，他可能是任性的，也可能是无理取闹的。

为客户提供其满意和超值的服 务是我们当仁不让的职责，我们的愿望是：有一天客户提出的所有要求，我们都能说“好的，没问题”。

但是，在现实情况中，当公司制度与客户要求相矛盾时，当客户期望值超过了我们能力时，或是客户提出了“无理的要求”时。作为克服应该具备委婉拒绝客户的能力，在拒绝的同时还能够让客户愿意接受

这一现实，使客户同公司继续保持合作关系。

委婉表达的小技巧

克服聊天沟通技巧，如何从容面对客户问题？

克服聊天沟通技巧，如何从容面对客户问题？

说“不”的YSE法

Yield——让步但不屈服

让步（安抚）：“我真的非常想帮您，您的心情我能够理解。”

不屈服：“但这确实不符合我们的规定。”

Explain——解释原因（为什么不能这样做？）

Suggest——建议其他选择（提供其他解决方案，解决问题）

克服聊天沟通技巧，如何从容面对客户问题？

“简单的事情重复做你就是行家，重复的事情用心做，你就是赢家。”克服工作更是如此。拼多多代运营 拼多多克服接待的时候如何从容面对客户问题