

# 呼叫中心该如何应对突发事件

产品名称	呼叫中心该如何应对突发事件
公司名称	深圳市朗玥科技有限公司
价格	面议
规格参数	
公司地址	深圳市福田区天安数码城天经大厦5层
联系电话	0755-83460032

## 产品详情

你的客户服务危机计划是什么?如果说,“我们一个都没有”,那么你应该非常非常仔细地阅读这篇文章。没有人希望危机。但在一眨眼的功夫,自然灾害,例如,天气突发事件、火灾、地震、大面积停电或长期的网络故障都可能导致公司无力为客户提供服务。顾客当得到了糟糕的服务的时候通常印象深刻,而当他们得到了良好的服务的时候却认为这是理所应当的。虽然这也许不公平,但却是事实。虽然他们通过电话从你的联络中心获得了每年364天的完美服务,但第365天打不通电话的时候,他们不仅会牢记,还会讨论,还会在社会化媒体上与他人分享。当涉及到设备或网络投资时,很多公司的灾难恢复计划都是纸上谈兵,并没有具体的实施。你有一个客户服务的灾难恢复计划吗?要主动联络客户,而不要等到客户有问题时打电话给你。应该有一个为了防止危机或灾难发生而长期与客户保持联络的计划。让客户知道你真正地关心他们的体验,基恩写道。这一战略需要有一个坚实的,基于云计算的呼出型客户联络解决方案,它将允许你通过各种媒体与客户进行联系。让客户知道如何与你联系。仅仅与客户联系一次,让他们知道你仍在运行是不够的。你应该有一个与客户双向沟通的计划,基恩写道,为他们提供当需要时几种与你联系的方式...使用社交媒体。社会化网络是当紧急时很多人都会选择的一种实时联络渠道。用它来发布和更新信息,回答客户提出的问题,尽快和尽可能透明地使客户得到他们所关心的事情,基恩写道。人性化和富有同情心。真正地理解客户,而不是使用生硬的电话录音和官方语言。让客户知道你理解他们的困难,并希望给他们提供帮助。坏脾气可以呈一时之威,但对客户的伤害是长久的。人性化和富有同情心的处理方式,需要长期的投入,有很长的路要走,但结果一定是美好的。今天,许多多渠道联络中心解决方案都具有内置的工具来帮助呼叫中心管理者应对突发事件。别等到你需要的时候才来处理这种紧急情况,别临时抱佛脚。每个公司都应该有一个可行的灵活的正在实施的计划方案。毕竟,一旦灾难结束,清晨醒来,你仍然要面对你的客户。给你的客户一个良好的印象,认真听取客户的意见,是至关重要的。文本来源:<http://www.vipkefu.com>