

# 托管客服管理系统人员必备的能力与素养

产品名称	托管客服管理系统人员必备的能力与素养
公司名称	深圳自助时代科技有限公司
价格	.00/个
规格参数	
公司地址	深圳市南山区留仙大道云谷创新产业园云网孵化楼3F
联系电话	075533941315 13798404686

## 产品详情

云呼叫中心/托管客服管理系统人员必备的能力与素养

- 一、“处世不惊”的应变能力 对于云呼叫中心/托管客服管理系统人员很重要是处世不惊的应变力。作为云呼叫中心/托管客服管理系统人员每天都要面对着不同的客户，很多时候客户会给你带来一些真正的挑战。比如说，像一线的云呼叫中心/托管客服管理系统人员，在宾馆工作的，在零售店里工作的，做电话接线员的，做电话云呼叫中心/托管客服管理系统人员的，都会可能遇到一些挑战性的环境。举个例子，零售店里有个客户来投诉了，可能喝了一点酒，进来就砸柜台，这个时候，作为云呼叫中心/托管客服管理系统人员你怎么办？有些云呼叫中心/托管客服管理系统人员可能一下就吓哭了，从来没见过这种样子，客户怎么这么不讲理？赶快报警吧！打电话吧！而一些非常有经验的客户服务人员就能很稳妥地处理这件事情。这就需要具备一定的应变力。特别是在处理一些恶性投诉的时候，要处世不惊。
- 二、挫折打击的承受能力 销售人员经常会遇到一些挫折打击。云呼叫中心/托管客服管理系统人员有可能遭受什么样的挫折打击呢？比如说，你会不会被客户误解？会不会迁怒于云呼叫中心/托管客服管理系统人员？因为他遭受到了太大的打击，所以需要有一个发泄的渠道。因此，云呼叫中心/托管客服管理系统人员需要有承受挫折的能力。
- 三、情绪的自我掌控调节能力 情绪的自我掌控和调节能力是指什么呢？比如，每天接待100个客户，可能第一个客户就把你臭骂一顿，因此心情变得很不好，情绪低落。你也不回家，后边99个客户依然在等着你，这时候你会不会把第一个客户带给你的不愉快转移给下一个客户呢？这就需要掌控情绪，调整自己的情绪，因为对于客户你永远是他的第一个。因此，优秀的云呼叫中心/托管客服管理系统人员的心理素质非常重要。
- 四、满负荷情感付出的支持能力 什么叫做满负荷情感付出呢？就是你对每一个客户都提供最好的服务。

不能有保留，不能说，因为今天需要对100个人笑，估计笑不了那么长时间，所以一开始要笑的少一点。做客户服务可以吗？不可以。你对待第一个客户和对待最后一个客户，同样需要付出饱满的热情。

五、积极进取，永不言败的心态能力 什么是积极进取永不言败的良好心态？云呼叫中心/托管客服管理系统人员在自己的工作岗位上，需要不断地去调整云呼叫中心/托管客服管理系统人员外在呈现出来的能力，必须要有一种内在的东西做支持，而这种内在的东西就是素养。

云呼叫中心/托管客服管理系统人员究竟需要具备哪些素养？一、要注重承诺“人而无信，不知其可”没有人愿意和不讲信用的人打交道。日常交往中都是如此，何况对待上帝呢？诺言就是责任，说到就要做到。二、要以宽容为美 有时，云呼叫中心/托管客服管理系统人员可能会面对一些“不讲理”或脾气暴躁的客户，这时要能够理解他：因为他很生气，如果我是他的话可能我也会很着急；把问题解决了就好了。三、要谦虚诚实 对待上帝要谦虚。诚实，这是很容易理解的。相对而言，诚实更重要。一个人的谎言可能侥幸维持，但你的企业不是你一个人，谎言迟早会被戳穿，这样只会激怒你的客户。是什么样就是什么样，在解决问题的过程中与客户真诚交流，更能为你的企业留住客户。四、要有同理心 我们都听说过同情心，但是服务过程中更需要同理心。什么是同理心呢？就是要站在客户的角度去思考问题，这样才能真正地理解客户的想法和处境，这就是同理心。五、要积极热情 积极热情的态度会传递给周围每一个人，会营造出一种温馨融洽的氛围，客户也会对你顿生好感。谁也不愿意和每天哭丧着脸的人交往，云呼叫中心/托管客服管理系统人员必须牢记：客户永远喜欢与能够给他带来快乐的人交往。

六、要有服务导向 服务导向是一种乐于为别人提供帮助的意愿，而这和工作没有直接关系。一般说来，女性的服务导向强于男性，而已经成为母亲的会强过没有生过孩子的女性，这是因为母亲虽然付出了很多，可她觉得很快乐——她会看到孩子因为她的付出而成长，这种成长给她带来了一种由衷的喜悦。有些人没有服务导向或者服务导向不够强，一旦选择了客户服务这个职业，他就会很痛苦，因为他没有帮助别人的主动意愿，每次为客户提供服务的时候都会有会觉得非常难受。相反，如果你是一个有着很强服务导向的人，你会发现服务是一件非常快乐的事情，因为你每次都能够通过帮助别人而感到快乐，你会把别人的快乐当成是自己的快乐，把消除别人的烦恼当作自己的更大的快乐。在云呼叫中心/托管客服管理系统人员的品格素质当中，服务导向的素质是最为重要的。如果一个人没有乐于助人的意愿，那么可以想象，他根本就谈不上注重承诺，谈不上宽容，也谈不上谦虚，同理心，积极热情，积极调整自己的心态。遇到困难，遇到各种挫折都不能轻言放弃。

深圳自助时代科技有限公司专业为企业提供云呼叫中心/托管客服管理系统坐席系统、400电话、企业彩铃、挂机短信、无线固话、小视频制作、云自动外呼系统等通信产品

长期欢迎您的随时咨询与关注：

手机/QQ/微信统一业务号码：13798404686 / 0755-61903456

全国统一咨询服务热线：400 611 3699

