

商务沟通指导：怎样做到优质服务 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/59/2021_2022__E5_95_86_E5_8A_A1_E6_B2_9F_E9_c39_59241.htm 客户对你的服务不论满意与否，他们都会去谈论你的企业，由于人类对负面情感的反应要比正面情感的反应强烈，因此人们更倾向于跟朋友谈论他们从某个企业得到的负面情感。人们都是这样做的。提供优质的客户服务并不仅仅是对客户说声“你好”，你必须具备良好的产品知识，了解组织程序和系统的知识，保持准确的客户服务记录，能够与组织内的其他人共同工作解决问题，同时，你必须具有良好的倾听、提问以及人际关系技能。搞好优质服务要求员工具有丰富的商品知识、熟练的操作水平和诸熟的营销技巧。只有具备丰富的商品知识，才能解决客户的疑问，取得客户信任；只有熟练的操作水平，才能为客户服务，让客户感到满意；只有诸熟的营销技巧，才能掌握客户的需要，促成商品销售。产品知识是客户服务的一部分，特别是一线员工，经常面对客户咨询、答疑和进行口碑宣传，具备良好的产品知识至关重要。如果你的客户是一个组织，它们更需要从你这里得到具体的工商业知识。同你的公司一样，你的客户们也希望得到最好的服务。如果你能提供给你的客户专业的、具体的工商业知识（如竞争对手、新的市场前景、市场发展趋势等），而使你的客户能够提供最好的服务给他们的客户。你就会发现你已经赢得了你的客户的尊敬。特别是在市场不景气或者公司面临巨大压力时，客户们希望供应商能够和他们一起共同奋斗，去寻找最佳的解决办法。每位员工都应掌握组织的程序和系统的知识，熟

悉组织中其他部门的运作，使他们能够回答关于其他部门位置之类的问题或响应客户需求，正确地指引有管辖权的职能部门。一旦他们需要与企业内部进行协同作业时，也有利于准确到位。因此，员工需要熟悉本公司的组织结构和管理制度。如果在关键位置上的员工无法准确解答客户的相关问题，经常对客户的疑问回答“我不知道”，就可能导致客户要分别找到公司的很多部门；并与很多人沟通接触之后才能解决问题，这自然会引起客户的不满。每个公司都有自己的客户记录系统。客户记录可以提供许多有用的信息，甚至帮助公司进行决策。一个客户服务人员要取得成功，必须学会与组织内的其他人共同工作，得到别人的合作。合作应该从自身做起，客户服务不是你一个人的事，也不只是你一个部门的事。客户服务体系不是各部门的条块分割，而是各部门有机结合、相互协调的体系。因此，你一定要和组织内的其他人共同工作，才能做好客户服务工作。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com