

商务沟通指导：服务各户的条件 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_59252.htm

一、反应迅速 反应迅速是指提供快捷、有效的服务。能够迅速满足客户需要的服务才是高质量的服务。反应是否迅速一方面反映了服务提供者是否真正地以客户为中心，另一方面，服务传递的准备工作也从一个侧面反映了企业的服务质量。现代社会的快节奏要求提供的服务快捷、有效。因而，对客户的要求做出迅速回应是非常重要的。

二、个人或公司系统的可靠性 所谓可靠性是指能可靠地、准确地和一致地执行客户所期望服务的能力。可靠性要求服务提供者避免在服务过程中出现差错，因为出现差错自然就降低了服务质量。经常投递错误和特别缓慢的快递服务是无法让客户满意的。

三、熟悉服务提供商的产品知识 服务提供商的产品知识能增强客户对企业服务质量的信心 and 安全感。缺少相关的知识很明显是不能给客户提供满意的服务的，对于专业服务尤其如此。值得一提的是，在商品销售中，有的服务人员连自己所卖商品的名称也叫不出来，而且这种情况并不在少数。既然自己都叫不出名来，又怎么去说服客户购买呢？因此，服务人员光有微笑的面孔还不够，还必须学习各种商品和服务知识，当好客户的参谋和帮手。

四、诚实以真诚的服务赢得客户信赖，这是企业取胜的根本。诚恳、诚实、诚挚的服务态度是客户所渴望的，是赢得客户信赖的基础，也是企业把对消费者的承诺落到实处、予以兑现的保证。客户是有理性、有情感、有个性的人，当他们受到企业的尊重，当企业以诚相待、通过真诚服务纠正

错误时，终究能够感动客户，使客户对自己的购买选择感到满意，而客户的满意将转化为企业的无形资产。客户服务管理的原则之一就是实事求是，虚假的服务承诺是对客户的不负责任和欺骗，最终会导致客户的流失减少。对自己的过错一味掩饰，缺乏诚恳的态度也会导致客户的流失。

五、礼貌

毫无疑问，人人都希望自己受到尊重，得到礼遇，因此，客户服务人员必须礼貌地对待客户，这是一项最基本的服务要求。尽管衡量一个人的行为是否很有礼貌不太容易，但一些基本的要素是必须要注意的。

1. 向客户打招呼。不知你是否有过这样的经历：到一个公司后，没人理睬你；或是你进到公司，却得不到帮助。对此，你是否感到不快？因此，在所有的客户进门一分钟之内，他应该得到礼貌的问候：“欢迎光临，请问我能帮您什么忙吗？”
2. 微笑。这恐怕不需要解释，当你把微笑写在脸上时，你就很清楚地说明了什么是友好的行为。其实，打电话时也应微笑，客户能通过声音“看见”你的笑脸。服务人员的微笑必须是发自内心的，不能皮笑肉不笑。要发出会心的微笑就要求服务人员必须心胸宽广、感激生活。通过微笑，服务人员能实现与客户的情感沟通，使客户感受到温情。
3. 用名字来称呼顾客。世界上最优美的声音就是你的名字的声音。称呼他人名字的人比不称呼名字的人显得更加友好。因此，对于老客户，你最好能尽快、当然是在适当的情况下用名字来称呼顾客，如在谈话的最后说“谢谢您，（顾客名字）女士”。
4. 引导顾客。一些在客户服务方面做得很出色的企业都明确规定宣传员亲自引导客户到他们要去的地方。如果客户问某种商品在什么地方，雇员会说：“让我带您去吧！”具有良好的产品知识

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，才能为客户提供服务，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。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