

世界500强能力素质要求：客户服务能力 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/646/2021_2022__E4_B8_96_E7_95_8C500_E5_c96_646470.htm 能力素质（十二）：客户服务能力

能力素质行为分析（12）能力素质具备此能力所表现的行为

行为不充分具备此能力所表现的行为

客户服务能力：全心全意服务于客户，为其解决问题并提供超值服务

清晰了解客户的需求，并主动为客户提供服务及其他有用信息

迅速及时地解决客户的问题，不推卸责任，不拖延，即使不是自己的过错造成的问题，也能立即采取行动解决问题，而不是先追究责任

能就如何提高客户满意度提出可行性建议，发掘超出客户期望的服务机会

漠视客户的需求，或者必须客户反复要求才愿意提供帮助

拖延客户所面对的问题，或者因为并非自己的过错而推卸责任，不首先帮助客户解决问题

只求完成客户服务的基本工作，没有让自己的服务超出客户期望的意愿和建议在这个方面可能涉及的问题包括（面试官一般将这些问题结合求职者个人情况进行提问，并在求职者回答的基础上进行深度探讨，直到充分了解求职者的相关行为表现为止）：

Give me a case that you proactively worked out customers needs and your service finally gained customers recognition. 请给出一个你主动了解客户需求，从而提供服务并获得认可的例子。

Tell me about a case that you effectively solved customers problem although you met difficulties when solving the problem. 请给出一个你虽然遇到困难但仍然有效为客户解决问题的事例。

案例（1）面试官：作为一名咨询顾问，你通过什么方法促使客户购买你的咨询服务呢？求职者

：我认为最主要的是要了解客户的需求，无论是成功的、获得高额利润的企业还是存在销售压力的企业，客户都有不断提升企业竞争力的需求。只有明确了这种需求，并根据企业实际情况作出合理分析，设计实际的解决方案，客户才会购买我的咨询服务。面试官：那你又是如何确保客户满意度的呢？求职者：首先是与客户有充分沟通，只有在充分了解客户企业信息的情况下，才能保证解决方案可行。我相信只有切实可行的解决方案才能使客户觉得满意，认为他买的咨询服务是有价值的。其次是提供超出客户期望的服务，要比应该做到的做得更好更多，让客户觉得物超所值。这样可以使客户对你的服务忠诚，当下次需要购买同类服务时首先会想到你并最终选择你。点评 该求职者在回答中，清楚地反映了一名咨询顾问所必须具备的客户服务能力。他能把客户的需求放在重要位置，快速解决客户的问题和疑问，并愿意为客户最后的满意度提供超值的服務，达到并超出了客户期望的标准，这是十分难得的客户服务意识和能力。案例（2）面试官：作为一个门店经理，你认为什么是真正好的客户服务方式？你如何确保客户服务的质量？求职者：首先，我认为营业员不应该在没有向客户介绍清楚产品特性的情况下，促使顾客作出错误的购买决定。如果门店、企业需要获得长远的发展，是需要一个稳定的客户群体的。而稳定的客户群体来自于完美的服务。所以我要求营业员必须向顾客清晰、准确地介绍产品，避免客户错误购买。其次，我绝对禁止营业员在面对顾客时推脱责任。例如，顾客由于不了解情况，错误地购买了某项产品，因此提出质疑，而其他营业员就立即表示并非自己经手此项业务，从而推脱相关责任。对于这样

的服务态度我坚决反对，因为顾客面对的是一个整体，是整个门店、整个企业，而不是一个营业员。每个营业员都有义务去为这位顾客解决问题，否则有损形象的是整个门店的形象。我想能够站在顾客的角度，为顾客着想，及时、准确地提供服务，甚至能让顾客感到超值，这才是真正好的服务方式，也只有这样才能确保对客户服务质量。点评 该求职者针对门店的客户服务方式给出了自己的观点，强调了客户所认识到的是整个门店而不是单一的某个人，每个员工都有为客户服务以此来维护门店利益的义务。同时，该求职者也明确给出了维护服务质量的要点，让面试官觉得他是一个很能抓住重点，对客户服务非常重视的人。在面对顾客的质疑时，该求职者以解决顾客问题为先，而不支持先追究责任的做法，这是十分成熟的处理危机问题的方法，目的性明确。相关推荐：[世界500强能力素质要求的面试问答汇总](#)
[面试技巧：不可不知的HR十大经典理论\(图\)](#) 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