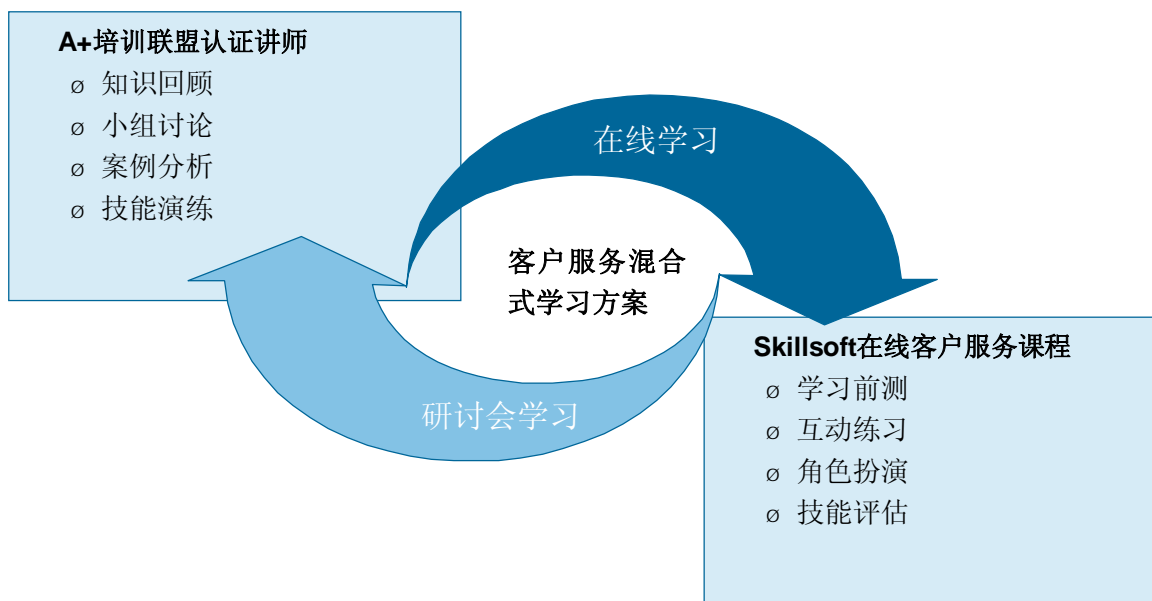


“客户服务”混合式学习解决方案

当客户感到企业的存在就是为他们服务、满足他们的特殊要求时，企业就获得了竞争的优势；同样，企业的客户服务水平越高，就会有更多的客户光顾，也会产生更多的忠实客户，企业会相应获取更多的利润。因此，在当今竞争越来越激烈的市场环境中，优质的客户服务已成为企业实现业务增长和持续盈利的一个关键因素。

然而，客服人员的能力培养是一个长期而困难的过程。安博 A+培训公司联盟在整合了 Skillssoft 优质在线课程资源后，提出了客户服务混合式学习解决方案。



混合式学习提高客户服务绩效水平

安博 A+培训公司联盟提倡的混合型学习方法是指对于多种学习方法和技术的战略性应用，从而提高员工在工作中的绩效，而不只是提高课堂上的所得。

混合型学习通过扩展周期，使学习可以和员工的日常工作内容有效地结合起来。重新改造的学习过程的优势不只在于能够减少员工离开岗位的时间以及减少课堂教学所需的教学成本，同时它还能强化绩效提升。

人们用于回顾、融合和练习新知识或技能的时间越长，知识在头脑中停留的时间就越长，即应用到工作中的机会就越大。

【客户服务能力模型】

安博客户服务学习专题根据企业实际情况，结合相关理论，提出了一套完整的客户服务能力模型。该模型将客户服务能力分为六个维度，即：客户服务基础、客户关系管理、呼叫中心技巧、内部客户服务、电话沟通技巧和客户服务实战。（如图 1）

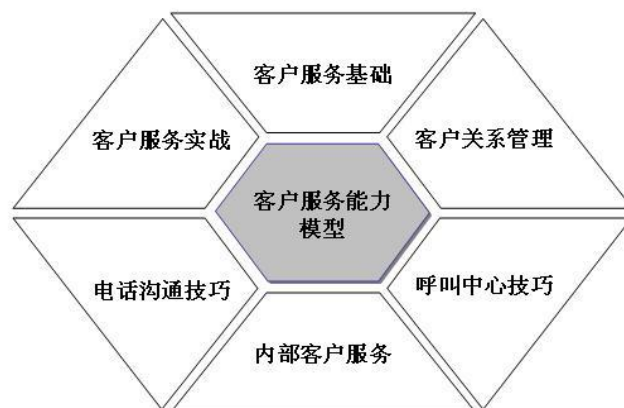


图 1：客户服务能力模型

【客户服务在线课程】

能力维度	名称	课时
客户服务基础	客户服务的基础：企业文化	3.5
	杰出客户服务的基础知识	2.5
	客户的声音	4.5
	树立优质服务意识：EXCEL 概念	7.5
客户关系管理	找出顾客的需求	2.5
	客户满意度：分析与实施	2.5
	保持优质的客户服务	3.5
呼叫中心技巧	呼叫中心客户服务	3.5
	呼叫中心的电话销售技巧	3.0
内部客户服务	提供出色的内部客户服务	5.0
	解决内部客户服务问题	3.5
电话沟通技巧	电话沟通要领	3.5
	如何应对棘手的客户来电	4.0
	办公室电话使用技巧	2.0
客户服务实战	提高客户服务技能	4.5
	客户服务中的冲突和对抗	3.5
	战胜客户服务中的困难	6.0