

Chuyên viên CSKH: Bí kíp giao tiếp 'xịn sò' và xử lý tình huống như 'thần'

Bỏ túi ngay cẩm nang giao tiếp và xử lý tình huống cho chuyên viên CSKH. Kỹ năng siêu xịn 'cưa đổ' mọi khách hàng! Click ngay!

XEM NGAY TẠI ĐÂY

Kỹ năng giao tiếp: 'vũ khí' tối thượng của CSKH

Mấy ông bà CSKH mà không biết nói chuyện thì coi như 'xác định' rồi. Giao tiếp là cái chìa khóa vạn năng để mở lòng khách hàng. Đừng có mà nói 'thả thính' lung tung, phải biết cách 'câu view' bằng thái độ và ngôn từ. Nhất là khi khách hàng đang 'căng thẳng', mình phải 'điềm tĩnh' như 'nước hồ thu' vậy.

- Lắng nghe chủ động: 'cày' hết tâm tư khách hàng
- Sử dụng ngôn ngữ tích cực: 'thả tim' liên tục
- Đặt câu hỏi mở: 'mở khóa' thông tin

KIỂM TRA LINK XEM NGAY!

Xử lý tình huống: 'chất' như 'nước cất'

Gặp khách hàng 'khó nhằn'? Đừng 'sợ', 'bình tĩnh' nào! Xử lý tình huống không phải 'đấm nhau' mà là 'múa võ' bằng trí tuệ. 'Đọc vị' khách hàng, 'phân tích' vấn đề, rồi 'đưa ra giải pháp' nhanh gọn. Kiểu như 'cứu hỏa' kịp thời, khách mà 'ưng' cái bụng là 'quay lại' ngay.

- Nhận diện tình huống: 'bắt bệnh' nhanh chóng
- Đưa ra giải pháp: 'cứu cánh' đúng lúc
- Theo dõi sau xử lý: 'chăm sóc' hậu mãi

Cẩm nang tổng hợp: 'bỏ túi' ngay kẻo lỡ

Tổng hợp lại vài 'chiêu' nhé: Luôn 'mim cười' khi nói chuyện, 'kiểm soát' cảm xúc, và 'linh hoạt' xử lý. Đừng quên 'note' lại những lỗi thường gặp để 'tránh' nhé. 'Chia sẻ' bài viết này cho đồng nghiệp để cùng 'lên level' nào!

- Sổ tay ghi chép: 'cầm tay chỉ việc'
- Luyện tập thường xuyên: 'cày cuốc' mỗi ngày
- Feedback từ khách: 'thuốc thử' cho bản thân

NHẤP VÀO ĐÂY ĐỂ XEM CHI TIẾT!