2023年客户服务培训课程 客户服务的培训心得体会(优秀5篇)

人的记忆力会随着岁月的流逝而衰退，写作可以弥补记忆的不足，将曾经的人生经历和感悟记录下来，也便于保存一份美好的回忆。那么我们该如何写一篇较为完美的范文呢？以下是我为大家搜集的优质范文，仅供参考，一起来看看吧

客户服务培训课程篇一

通过这次实训，我以为，要作为一名合格的客服员，在工作中应该具备良好的心理素质，沟通及应变能力，高度的责任感和荣誉感、产品专业知识，产品专业知识是我们工作的基石，这是作为一名合格客服员不可缺少的条件。

客服工作需要具备良好的心理素质。客户服务职员直接接触用户，为其提供咨询服务、接受用户投诉等等，特殊的工作性质决定了客户工作职员要有一定的忍耐性，宽容对待用户的不满，能够承受压力，具备良好的心理素质。

熟练把握业务知识，了解产品及用户需求。熟练把握业务知识是客服工作职员的基本素质之一，只有真正的了解产品及用户的需求所在，熟练把握业务知识才能够积极应对客户。

沟通及应变能力。客服工作相比其他岗位工作在沟通及应变能力上对从业职员提出了更高的要求。客服职员在接受用户投诉时需要运用一定的沟通技巧，积极应变，化解矛盾争端，解决冲突与对抗，从投诉流失中吸取教训，维护企业形象并及时为用户解决题目。

高度的责任感和荣誉感。客服工作是企业形象对外展示的窗口，客服工作的质量，客服工作职员的素质直接影响着企业的形象。这就需要企业的客服工作职员具备高度的职业道德，

做好本职工作，维护企业的形象。

总而言之，客户服务工作的好与坏代表着一个企业的文化修养、整体形象和综合素质，与企业利益直接挂勾。能否赢得价值客户，不仅是企业的产品质量，产品标准，产品价格等方面的题目，客户服务也是一个关键环节。

对于以后的客服工作还有很多需要不断向同事学习的地方，在工作的同时不断加强学习，提升个人专业素养，为企业的发展贡献自己的一份力量。

本人作为一名客服服务人员，首先要保持好自身的心态，才能更好的服务好每一位客户。

在服务的行业当中主要包含于：第一服务决定一切；因为服务是企业的灵魂，服务的好与坏决定了企业的经济利益。这一切的.核心都围绕着让客户满意。客户的满意就代表我们赢得消费者的心，我们以自己的诚心、精心、细心、热心、耐心的服务。得到客户的放心、称心、动心、舒心、欢心。

为了达到这一切我们企业必须提高自身员工对于服务的培养以及企业产品的提高，这样才能让客户更加满意。第二团队的用心服务决定服务的力度；团队的精神的强大是对付客户的重要法宝，古时候愚公移走太行王屋二山。不单是他的坚持，还有他们整个团队的力量才使他们完成了移山。如果我们想要提高我们团队的服务心，就要合理设立团队目标要培养团员之间的互爱，互相尊重。还要培养团队协作精神，和多元文化团队的沟通。更重要的就是培养团员的创新能力，这样就能更好的了解客户的需求满足客户，从而我们企业也提高了自身的品牌价值。因为我们培养好了团队的精神，知道只有站在客户的立场上去行动才能赢的双赢的成就。

我们要以一份真诚的服务态度和对客户一份亲情的关爱，才能使得我们的客户去信任我们企业的每一位员工。第三服务

是成为企业的核心竞争力。为了让我们企业的产品能在市场上赢得一定的地位，我们就必须与市场去竞争，去迎接市场上每一位客户对我们出的难题，关键就是我们员工对于服务的细节是否能完全掌握。

我们采取的措施就是：

1、随时掌握客户的动态。

2、“利他”是我们服务的宗旨。

3、我们的服务必须要给客户带来快乐，要站在客户立场考虑。

4、没有难以服务的客户，要不断为客户提供服务，要让客户知道有我们的存在，让他们得到一定的利益。只要我们的员工真正的掌握了客户的细节，这样才能真正赢得社会上的双赢！

既然我是一名客服服务人员，我就要以这些措施来带领我的团队，将我的团队发展成一个可以为客户服务时刻关心客户的需求。以服务客户为主要核心，来提高企业的服务员工的综合素质，从而提高企业的经济利益。

客户服务培训课程篇二

对于一个客服代表来说，做客服工作的感受就象是一个学会了吃辣椒的`人，整个过程感受最多的只有一个字:辣。

如果到有一天你已经习惯了这种味道，不再被这种味道呛得咳嗽或是摸鼻涕流眼泪的时候就说明你已经是一个非常有经验的老员工了。

我是从一线员工上来的，所以深谙这种味道。

作为一个班长，在接近两年的班长工作中，我就一直在不断地探索，企图能够找到另外一种味道，能够化解和消融前台因用户所产生的这种“辣”味，这就是话务员情绪管理。

毕竟大多数的人需要对自己的情绪进行管理、控制和调节。

要尝试着在以下两点的基础上不断地完善作为一个客服代表的职业心理素质，要学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。

首先，对于用户要以诚相待，当成亲人或是朋友，真心为用户提供切实有效地咨询和帮助，这是愉快工作的前提之一。

然后，在为用户提供咨询时要认真倾听用户的问题而不是去关注用户的态度，这样才会保持冷静，细细为之分析引导，熄灭用户情绪上的怒火，防止因服务态度问题火上烧油引起用户更大的投诉。

另外，在平常的话务管理中，我一直在人性化管理与制度化管理这两种管理模式之间寻找一种平衡。

感觉自己就是在错误中不断成长起来的，一个人只要用一定的心胸和气魄勇敢面对和承担自己因错误而带来的后果，就没有过不去的关。

俗语云:知错能改，善莫大焉。

同时这也是处理与员工关系最好的一种润滑剂，唯有这样，才会消除与前台的隔阂，营造一种轻松的氛围，稳定员工情绪及保持良好的服务态度。

同本部门的前台、后台、组长、质检及部门经理之间作着有效的配合，同时也与其它各组或各部门之间作着较为和谐的沟通和交流，将话务管理工作进行得有条不紊。

在我尽自己最大的努力去做好份内事情的过程当中，对团队二字体会特别深刻。

曾经被这样一个故事感动:

在洪水暴虐的时候，聚在堤坝上的人们凝望着凶猛的波涛。

突然有人惊呼;“看，那是什么?”一个好象人头的黑点顺着波浪漂过来，大家正准备再靠近些时营救。

“那是蚁球。

一位老者说;“蚂蚁这东西，很有灵性。

有一年发大水，我也见过一个蚁球，有篮球那么大。

洪水到来时，蚂蚁迅速抱成团，随波漂流。

蚁球外层的蚂蚁，有些会被波浪打入水中。

但只要蚁球能上岸，或能碰到一个大的漂流物，蚂蚁就得救了。

不长时间，蚁球靠岸了，蚁群像靠岸登陆艇上的战士，一层一层地打开，迅速而井然地一排排冲上堤岸。

岸边的水中留下了一团不小的蚁球。

那是蚁球里层的英勇牺牲者。

他们再也爬不上岸了，但他们的尸体仍然紧紧地抱在一起。

在我们呼叫中心全体员工的互帮互助与精诚团结下，不惧用户的无理纠缠，不惊投诉者的古怪刁钻，嗬，一大堆骚扰用户又何防!

很幸运的是，我们呼叫中心本身就是一个充满了激情和活力的团队，而且每一个身处其中的人在“逆水行舟，不进则退”的动力支持中积极地参予着这个团队的建设。

不管遇到什么困难，我们都能团结一心，寻求到行之有效的处理办法，渡过难关，将话务管理工作日臻完善地进行下去。

班长工作中很大一部分压力就是来源于此，所以在处理此类投诉时总是如履薄冰，小心谨慎，唯恐因处理不好而引起越级投诉。

而每每遇到难以决定或影响较大的投诉时总少不了上级领导的帮忙和引导，这在很大程度上为班长的工作减轻了压力，那是一种“天塌下来有人一起扛着”的踏实感。

记忆中有好几起这样的投诉，但都有惊无险，最终成为锻造我们能力的经历而不断丰富着我们的客服生涯。

细细回忆这段时间以来的工作过程及目前公话组的整个状态，虽然在我们大家的共同努力下有了较大的变化，但是仍有许多的缺点和不足等着我们去规划和改观。

客户服务培训课程篇三

对于一个客服代表来说，做客服工作的感受就象是一个学会了吃辣椒的人，整个过程感受最多的只有一个字:辣。如果到有一天你已经习惯了这种味道，不再被这种味道呛得咳嗽或是摸鼻涕流眼泪的时候就说明你已经是一个非常有经验的老员工了。我是从一线员工上来的，所以深谙这种味道。作为一个班长，在接近两年的班长工作中，我就一直在不断地探索，企图能够找到另外一种味道，能够化解和消融前台因用户所产生的这种“辣”味，这就是话务员情绪管理。毕竟大多数的.人需要对自己的情绪进行管理、控制和调节。

在每一个新员工上线之前，我会告诉她们，一个优秀的客服代表，仅有熟练的业务知识和高超的服务技巧还不够，要尝试着在以下两点的基础上不断地完善作为一个客服代表的职业心理素质，要学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。首先，对于用户要以诚相待，当成亲人或是朋友，真心为用户提供切实有效地咨询和帮助，这是愉快工作的前提之一。然后，在为用户提供咨询时要认真倾听用户的问题而不是去关注用户的态度，这样才会保持冷静，细细为之分析引导，熄灭用户情绪上的怒火，防止因服务态度问题火上烧油引起用户更大的投诉。

另外，在平常的话务管理中，我一直在人性化管理与制度化管理这两种管理模式之间寻找一种平衡。为了防止员工因违反规章制度而受到处罚时情绪波动，影响服务态度，一种比较有效的处理方式是在处罚前找员工沟通，最好的方式是推己及人，感觉自己就是在错误中不断成长起来的，一个人只要用一定的心胸和气魄勇敢面对和承担自己因错误而带来的后果，就没有过不去的关。俗语云:知错能改，善莫大焉。所以没有必要为自己所范下的错误长久的消沉和逃避，“风物长宜放眼量”，于工作于生活，这都是最理性的选择，同时这也是处理与员工关系最好的一种润滑剂，唯有这样，才会消除与前台的隔阂，营造一种轻松的氛围，稳定员工情绪及保持良好的服务态度。

当然，在不断地将自己以上的经验和想法得以实施并取得一定成效的同时，我们在这个举足轻重的位置上，更象是一颗螺丝钉，同本部门的前台、后台、组长、质检及部门经理之间作着有效的配合，同时也与其它各组或各部门之间作着较为和谐的沟通和交流，将话务管理工作进行得有条不紊。在我尽自己最大的努力去做好份内事情的过程当中，对团队二字体会特别深刻。曾经被这样一个故事感动:

在洪水暴虐的时候，聚在堤坝上的人们凝望着凶猛的波涛。突然有人惊呼;“看，那是什么?”一个好象人头的黑点顺着

波浪漂过来，大家正准备再靠近些时营救。“那是蚁球。”一位老者说;“蚂蚁这东西，很有灵性。有一年发大水，我也见过一个蚁球，有篮球那么大。洪水到来时，蚂蚁迅速抱成团，随波漂流。蚁球外层的蚂蚁，有些会被波浪打入水中。但只要蚁球能上岸，或能碰到一个大的漂流物，蚂蚁就得救了。”不长时间，蚁球靠岸了，蚁群像靠岸登陆艇上的战士，一层一层地打开，迅速而井然地一排排冲上堤岸。岸边的水中留下了一团不小的蚁球。那是蚁球里层的英勇牺牲者。他们再也爬不上岸了，但他们的尸体仍然紧紧地抱在一起。那么平静，那么悲壮------于是，我开始为此而努力:一个有凝聚力的团队，应该象在遇险境时能迅速抱成一团产生出惊人的力量而最终脱离险境的“蚁球”，在我们呼叫中心全体员工的互帮互助与精诚团结下，不惧用户的无理纠缠，不惊投诉者的古怪刁钻，嗬，一大堆骚扰用户又何防!

客户服务培训课程篇四

欢迎来到本站，下面是小编给大家整理收集的客户服务培训个人学习总结，希望对大家有帮助。

篇一:

这段时间我参加了公司客服部的培训，接受了企业文化等多方面的学习和辅导，受益匪浅。使我更加明确了企业发展与员工队伍的培训建设之间的重要关系。首先是培训内容具有很强的针对性。有电子支付、电子商务和员工在面对压力时释放自己内心情绪等内容，对于提高公司服务产品的质量，实现企业社会效益和经济效益目标的内容。

的确，一个公司应该是一个团结战斗的集体。这个集体靠什么来维系、来支撑呢?那就是精神和理念构成的企业文化!这种精神和理念是一笔无形的财富，它激励每一位成员为之奋斗、为之献身，以其而荣耀、以其而自豪。

客户专员的主要工作包括：执行客服关系维护与管理;接待并处理客户电话咨询、抱怨;执行服务关怀。

客户沟通的要点包括：沟通的内容、方法、以及客户投诉的处理、客户满意度的调查。与顾客交谈的注意事项：宽松的沟通环境、沟通要与顾客保持适度距离;对客户所提任何问题和要求均要采取与人为善的态度，给予充分理解;根据沟通的内容和目的不同采取相应的方法。

客户投诉作为一种行业现象，普遍的存在于服务行业。与客户进行沟通是处理投诉的根本，一切抱怨都开始于了解不够，而一切抱怨都会结束于有效的沟通，了解对方的性格模式，使用对应的沟通技巧，是实现有效沟通的途径。乐观地对待每一次挑战，用我们的真诚感染每一位客户。注意调节自己的情绪，将每一个困难当作一种考验和学习的机会。用心倾听，认真解决每一个问题，让客户得到超越期望的感受。要有强烈的客户服务意识，站在客户的角度，用客户的眼光来考虑问题，“急客户之所急，想客户之所想”。所以，客户的各种需求不可能得到完全一定的满足，服务一方面要不断提高服务品质，另一方面也要随时准备接受客户的投诉。投诉处理的一般方法：耐心倾听、不与争辩;详细记录、 确认投诉;真情对待、冷静处理;及时处理。

与客户沟通的同时还要注重职业礼仪。一个人、一个企业的礼仪水准如何，反映着这个人、这个企业的文明程度，整体教养和素质。企业推崇礼仪，有助于塑造和维护企业的整体形象，有助于进一步提高服务水平与服务质量，有助于创造出更好的经济效益和社会效益。广泛的礼仪一般有：从头开始、着装、行为、姿势调整、动作、积极的情绪、语言、公共敬语、称呼和问候、交谈、电话礼仪、往来等。穿着职业服装不仅是对服务对象的尊重，同时也使着装者有一种职业的自豪感、责任感，是敬业、乐业在服饰上的具体表现。规范穿着职业服装的要求是整齐、清洁、挺拔、大方。在接听电话时你所代表的是公司而不是个人，它能够真实地体现出

个人的素质、待人接物的态度以及通话者所在单位的整体水平。所以不仅要言语文明、音调适中，更要让对方能感受到你的微笑。礼仪是一张人际交往的名片。礼仪可以帮助我们规范言谈举止，学会待人接物，塑造良好形象，赢得社会尊重，我们客户服务人员是文明礼仪的窗口岗位，良好的职业礼仪形象对于我们贯彻公司的服务产品至关重要。我们在日常生活中，也应培养自己的气质、风度、学识和应对进退的涵养，使自己的一言一行、一举一动，彬彬有礼，给客户留下美好的印象，有助于增进与客户的和谐人际关系，实现公司良好的社会效益。

通过这次基本业务知识的培训，使我们从上岗的开始阶段就养成规范化工作的良好习惯。为客户提供优质的服务，这是我们行业的要求，也是我们公司的特色，更是我们每一位员工的工作原则。在高阳这个“年轻而精锐的队伍”里面，我的职业道路才刚刚开始，当努力学习，紧跟公司的前进步伐，早日成为一份中坚力量。

篇二：

在参加客户服务技巧培训之前，我觉得我们的服务已经基本到家了,但是培训过后,才发现其实不然,优质服务的真正理念我们还没有掌握到.〞好的服务是塑造企业的形象〞.对于销售团队,服务是本职工作,简言之一线销售人员代表的就是公司的形象.

培训中,通过生活及工作中的案例,我们了解到了〞始终以客户为中心〞这个核心理念的五大关键点.一是帮助客户解决问题.培训强调了〞首问制〞,即客户首先问到你的问题你就答.二是迅速响应客户的需求.强调时间对于客户更为重要.三是持续提供优质的服务.

要设身处地地为客户着想,要站在客户的角度去思考问题,理解客户的观点,知道客户最需要的和最不想要的,明白了〞设身

处地"这四个字的真正用意. 四是提供个性化的服务. 一个问候、一个微笑、一个眼神、一个承诺是服务的基础;跟客户保持亲密的联系, 经常征询客户的宝贵意见;立即行动是达到客户的期望;称呼客户名字并真诚的给予赞美, 让客户得到惊喜也是价值的体现. 五是对客户表示热情、尊重、关注. 要摆正心态, 寻找工作动机. 要始终保持工作的快乐, 快乐工作.

直到需要的范围为止. 对此, 在小朋友看来, 小阿姨很大方, 每次糖都给的很多. 这么一来, 小朋友都带着家属来小阿姨这里买糖, 无形中小阿姨的生意就很旺盛.

"卖糖的哲学"告诉我们:在生活中, 同样的付出, 仅仅因为方法的不同, 其效果是不一样的. 因此, 要牢记服务质量五要素, 即反应度、有形度、同理度、专业度和信赖度, 在服务客户上灵活运用, 达到客户的期望值, 用理性的认知去迎取客户的满意.

关怀满意度;建立联系. 接到客户的电话, 客户当时脱口大骂, 你就先回客户一句话:"你等一等, 我拿支笔", 然后再去接听这个客户, 你会感到客户的气已经消了一半. 跟客户零距离接触时, 听到客户大声呵斥, 也可以试试回答"请先等一等, 我拿支笔", 再去记录客户的抱怨. 这种方式, 可以有效缓解客户激动的心理.

细节对于销售一线的人员来说非常重要, 好的坐姿和站姿不仅体现自身的素质, 也代表了企业的对外形象. 培训中, 我们也学到了很多在走访客户时需要注意的细节, 如"一杯茶和一杯水"的典故让我受益匪浅, 使我知道了在走访客户时, 若是走的很急, 就不要麻烦客户, 喝白开水就好, 当然, 前提是客户给你沏茶或倒水. 总之, 了解对方的状态, 让自己去适应对方, 而不是让对方来适应我们, 这是关注细节的重中之重.

"唯有改变自己才能改变你的世界". 好的服务技巧不仅仅是停留在嘴上, 更重要的是要通过实践去实现真正的服务理念. 只有更好地运用于工作, 才是自己真正拥有的财富, 才能真正做

到"真诚为客户,服务到永远"!

客户服务培训课程篇五

回顾即将过去的，投诉中心在培训工作方面上面确实作出了较大的努力，同时也取得了一定的成果。总结一年来投诉中心在培训方面的工作，主要内容有以下几项：

一、投诉中心内部培训：

针对员工自我提升需要，度投诉中心提出了每月的培训计划，根据计划内容做相应的培训工作。主要包括有：

(1)202月，进行打字速度及分部电话的考核测试。此次考核测试要求话务员的打字水平达到80字/分钟的水平，同时通过分部电话资料的笔试考核。此次考核测试提高话务员对分部电话的记忆程度。打字水平的考核测试通过率达到了80%，全面提高话务员的打字能力及分部电话熟悉程度。

(2)年3月，进行打字速度(二)及分部负责人资料的考核测试。此次打字测试要求话务员的打字水平达到100字/分钟的水平，并通过分部负责人资料的考核。此次考核使话务员更加熟悉分部负责人等相关资料，同时打字水平在高要求下通过率亦达到了70%。

(3)2015年4月，进行机线员相关知识的培训。此次培训活动采用讲授、座谈、讨论、学后感、平时学习(分组进行学习)等培训学习方式，时间安排为每周一次，培训对象为投诉中心全体成员。通过由已经参加过培训的同事进行讲授，组内各人员之间进行相互交流，同时提出各自的疑点难点，使投诉中心各人员对于电子工程、有线网络接入等相关知识有初步认识，为提高业务知识水平打下良好的基础，更好地提高话务员素质。

(4)2015年5月，进行三大业务收费规定等相关知识的考核。此次考核培训活动主要分别采用了面试、笔试的形式，投诉中心全体人员参加考核。笔试采用闭卷方式，面试采用情景对话的形式。此次的考核，通过率达到了95%，对话务员业务知识水平的提高发挥了有效的促进作用。

(5)2015年6月，进行座席员技巧及相关知识的学习培训。此次培训采用平时学习、学习小组、座谈、讨论、提疑解疑等培训方式，时间安排为每周一次，投诉中心各成员都积极参加此项培训。通过这次培训，不仅提高了投诉中心各人员的客户服务相关知识，而且提高了客户服务的相关技巧，从而提高了整体话务员的服务素质，整体话务员队伍水平得到进一步的提升。

(6)2015年7月，进行参观优秀分部的学习培训。选取一、两个优秀分部，通过实地参观及观后感的方式，使投诉中心各人员通过亲#fromend#身感受，了解分部人员客户服务工作的实际情况，从中学习良好的方面，或者发现分部服务存在的问题，以达到相互学习、相互指正的作用。

(7)2015年8月，进行有关华为电话交换设备相关基础技术知识的培训。通过讲授及自学的形式，每两周一次的课程，使话务员对于电话交换设备相关基础技术知识有一定的认识，对于以后工作中出现了设备故障时能够有一个初步判断，并了解相关设备的组成及作用，更好地认识这些设备在以后客户服务工作中发挥的重要作用。

/article/□请保留此链接!(8)2015年9月，原计划邀请专业讲师对话务员进行话务技巧及客服技巧等的培训工作，并参加全国性信息服务员的资格认证考核。但由于资金等各种原因的阻碍，此培训计划未能得到如愿开展。

(9)2015年10月，进行信息网络管理等相关知识的培训。此次培训活动采用讲授、座谈等培训学习方式，时间安排为每周

一次，培训对象为投诉中心全体成员。通过由已经参加过培训的同事进行讲授，组内各人员之间进行相互交流，同时提出各自的疑点难点，使每人能够了解信息网络管理相关知识，使话务员知识结构更加全面。

(10)2015年11月，进行朗新系统相关业务知识的培训。朗新系统所实现的客户服务中心用户管理系统，将使以后的客服工作做得更方便、更全面、更快捷。通过对相关界面操作、结构组成的培训，使话务员更好地掌握此套系统，更好地在以后利用到客户服务工作中去。

以上为20投诉中心培训情况总结，由于1月份及12月份都属于规划及总结的阶段，暂未作相关计划。2015年度投诉科内部培训工作已经完满完成。

二、公司组织参加有线电视综合信息网络技术培训：

(1)2015年4月19日公司组织各部门人员参加广播学校举办的《有线电视综合信息网络技术培训班》，投诉中心派出6人参加此项培训课程。

(2)通过此项课程的培训，使投诉中心人员对信息网络技术有了初步的认识与了解，搞高业务知识水平，并能够将其中的相关知识正确地运用到客户服务工作中去，提高客服工作能力。

三、公司组织参加职业技能鉴定培训：

(1)自xx年年12月中开始，公司陆续组织人员参加职业技能培训，主要内容是有线电视机线员初级工培训并认证，至今年9月底为止，共举办了五期，我中心共派出人员14名参加。

(2)通过此项课程的培训，使投诉中心人员对于有线电视的原理及基础知识有更深入的了解，并在一定程度上体验到一线

技术人员的艰辛。此次培训活动对投诉中心人员受益非浅，通过学习技术类的相关知识，使投诉中心人员知识面更广，更利于掌握投诉派单流程。