# 服务礼仪：怎样防止客户不满

来源：网络 作者：风月无边 更新时间：2024-09-01

*无论是企业也好，还是行政机关、事业单位也罢，都不希望有客户异议的产生。但事实是，即使再规范执行规范礼仪的岗位，客户异议依然会发生。只不过，我们能够尽可能降低客户异议产生的概率。     除了因为产品质量不好的原因而让客户产生异议之外...*

    无论是企业也好，还是行政机关、事业单位也罢，都不希望有客户异议的产生。但事实是，即使再规范执行规范礼仪的岗位，客户异议依然会发生。只不过，我们能够尽可能降低客户异议产生的概率。

    除了因为产品质量不好的原因而让客户产生异议之外，服务人员的自身服务工作的不规范是引起客户异议的重要原因。我们就从自身服务工作的角度来介绍一下如何防止客户异议的产生：

    （一）事先准备

    在正式接待客户之前，服务单位、服务人员往往会为了保证服务工作的顺利进行，而提前着手做一些必要的预备，筹划或安排。这些活动，即为岗前准备。俗话说，“有备无患”，充分的岗前准备会让服务人员在工作中有条不紊、轻松自如，能有效的避免因为准备不充分而带来的工作的不便，也能在出现意外时及时有效的解决问题。

    1、充分休息

    在正常情况下，服务人员都应该保持在工作岗位的体力充沛和精力旺盛，所以充分的休息是自身准备的基础。只有有着充沛的精力才会有着饱满的热情投入到服务工作中，无精打采、有气无力、疲惫不堪的表现是会让客户感到不快的。尤其在客户本身心情不好的情况下就很容易因为一些小事动怒。而如果你热情洋溢笑容可亲的话，就会影响着客户也跟着开心了。这样也会让你在服务岗位上感到自信和快乐。

    为了不影响服务工作的正常进行，服务人员不但要遵守本单位规定的作息时间，每天按时上班，而且通常应当提前到岗，以便更好地做好正式上班的准备工作。

    很多时候需要进行交接班、换装梳洗、或者进行其他的岗前准备工作时，就更应该提前一定时间到达单位。把上述必要的岗前准备工作转移到上班以后进行，一般是不许可的。一而再，再而三地这样做，只能说明自己缺乏责任心，而其在本质上和迟到或无故脱岗都是一回事。

    2、严格遵循工作操作规范

    在服务行业，各个行业都有其独特的特点和规范，这些操作规范是经过长期实践，研究总结出来的，必然有其科学性。以期作为工作指导，必将能有效地促进服务工作的有效开展。而有些服务人员为出于一时“省事”，往往擅做主张，不仅容易导致客户的异议、不满，更有甚者会带来工作上的重大差错。

    这是我们遇到的实例。

    某珠宝公司小李这天接待了一位客户，他在简单地看了几款首饰后，就表示要买两款价值不菲的首饰：一款是一万五千元的，一款是二万五千元的。

    在办交款手续、开发票的时候，客户提出一点特殊要求：要求把二万五的首饰开成一万五的发票，把一万五的首饰开成二万五的发票，说这样送人方便。并且还说：这样也不用多交税，就帮帮忙吧。你的服务很好，我常来光顾就是了。

    小李虽然知道这样违反公司规定，但一想到这笔不小的提成收入，还是按照客户的要求开了发票。

    三天后，一位女士拿着那张二万五的发票和那款一万五的首饰来找小李要求退货。

    即使小李再解释，甚至主管经理出面了，也没办法，只好按票面金额给退了款，小李不旦没拿到提成，反而连半年奖金也泡了汤。

    3、环境的准备

    环境准备，是服务人员按照惯例应当进行的岗前准备之中的重要环节。缺少了这一必要的环节，或者对其重视不够，服务质量将会大打折扣。清洁卫生便利的环境会让客户感到轻松愉快与舒适放心，能给客户留下一个好的印象，也从而能有效排除客户的不满情绪的产生。

    服务人员所进行的岗前环境准备，具体来讲，应当分为搞好清洁卫生和方便客户行为两个方面。

    （1）搞好清洁卫生

    干净整洁的环境是塑造舒适的服务环境的基础，搞好清洁卫生，是每一位服务人员必做的一件大事。服务环境的卫生，需要考虑到服务区和周边卫生等两个主要方面。在服务区内要做到地面清洁、玻璃明亮、四壁无尘、空气清新，还要相关桌椅的清洁卫生。在适当的地方应该有相关的卫生标语的提示，如禁止吸烟、禁止随地吐痰的告示。同时也要及时清理烟灰缸、垃圾桶等卫生用品。对于服务区外的卫生则要做到地上无垃圾、墙上无涂画、水面无杂物、草坪无污迹等。

    （2）方便客户行为

    一切环境的准备都应该考虑到如何去方便客户的行为，为客户提供便利是服务工作的一部分。为此，格局的布置、桌椅的摆放以及必要的提示标语或标签等都需要以方便客户行为为原则，在服务工作开始之前做好准备。如在窗口服务的服务区内，公用笔、老花镜、必要单据及标准填写示范和废纸篓等都应该摆放在客户顺手的位置为佳。

    不仅如此，有条件的机构，还应为客户提供一些必要的便民设施。例如，用以休息的座椅、用以止渴的饮水机、放在等候区的精致小糖果等。要经常对便民设施进行必要的维护、补充、更新，不能光做摆设。

    （二）端正服务态度

    服务人员端正服务态度，在服务过程中律己从严，在接待客户的时候热情服务、礼貌服务、耐心服务，可以避免异议的产生。

    1、热情服务。在工作岗位上，服务人员一定要有高度的服务热情，并且使之适当地表现出来。要热情服务，就要积极接待客户。在服务行业内，有句行话叫“接一顾二招呼三”。也就是说当客户很多，服务人员应接不暇的时候，要尽量照顾一下周围的客户。在接待头位客户时，口头上可以去照顾第二位客户，同时还应当以自己的眼神去招呼第三位客户。这种热情服务的方式，会很容易地消除客户被冷落、疏远的感觉。

    要热情服务，还要注意对客户备加尊重。不管任何行业，在接待客户的时候都要做到“四个一样”：办事、不办事一样，熟悉、陌生一样，本地、外地一样，国内、国外一样等。

    2、礼貌服务。服务人员要做好礼貌服务，最重要的，就是要对客户进行规范服务，时时处处不忘以礼相待。

    一方面，进行礼貌服务，就要对所有的客户一视同仁，真正做到平等相待。每位服务人员在这一方面都要自觉地做到“六个不分”，即在接待客户的时候，不以性别取人，不以年龄取人，不以打扮取人，不以职业取人，不以地域取人，不以态度表现取人。

     另一方面，进行礼貌服务，还要求服务人员严守有关的服务纪律，拒绝不良表现。下面的“岗位八忌”，更不能违反。

    一忌吸烟、吃喝、干私事。

    二忌闲聊、打闹、高声喧哗。

    三忌看书、看报、看电视、收听广播或录音机。

    四忌约会私人关系。

    五忌对客户不理不睬。

    六忌和客户顶撞吵架。

    七忌擅自离岗串岗。

    八忌迟到早退。

    3、耐心服务。要求服务人员在接待客户时，表现得不急不躁，始终如一地待之以热情与礼貌。具体来讲，在接待客户时要做到耐心服务，主要是要做到有问必答、百问不厌、百挑不烦。

    要真正做到耐心服务，还要求服务人员在面对过分挑剔、胡搅蛮缠、提出无理要求的客户时，保持应有的风度。具体而言，要求服务人员注意下列三条：

    一要保持冷静。越是面对素质低下的客户，服务人员越是要注意态度，保持冷静和克制。在接待这类客户时，既要坚持优质服务，不为生气而降低自己的服务质量，又要在原则问题上加以坚持，不要为了息事宁人，而去迁就对方。服务人员的这种表现，实际上是对对方无理要求的最好的回答。

    二要理直气和。遇上客户顶撞自己，出言不逊，服务人员仍须心平气静，礼让三分，保持和平的心态。在服务岗位上，必须牢记得理之时须让人，不必因理直而气粗。要胸怀宽广，善于说明道理，以理服人。

    三要以静制动。服务人员和客户一旦发生了异议，或者极个别的客户进行无理取闹，当事的服务人员本人尽量不要和客户针锋相对，而要一如既往地对其以礼相待。其他服务人员可以从旁进行调停、劝解，但是不要围观、起哄。对客户群起而攻之，怎么讲都没有道理。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！