

《如何培养话务员超级亲和力》

培训时间：2天

培训对象：呼叫中心话务员、电话经理、外呼人员

课程说明：

呼叫中心是搭建客户与公司的桥梁，更是一个为客户快速提供服务的平台。在当今产品越来越同质化的时代，谁能提供快速优质的服务，谁就能抢占更多的资源和市场。对于呼叫中心这个只闻其声，不见其人的特殊服务窗口，话务员只能通过声音和语言来为客户提供服务，因此如何训练出具有亲和力的声音和语言，从而为客户提供优质的服务，将是每个呼叫中心管理人员非常重视的话题。本课程正是结合这样的大背景，专门为呼叫中心员工设计的。课程可以根据每个呼叫的特殊情况做修改和调整。

第一篇：声音、提升“亲和力”篇

亲和力的三个概念

电话里亲和力表现

电话中声音控制能力

声调的控制

音量的控制

语气的控制

语速的控制

微笑的训练

现场训练：如何训练温柔动听的声音

现场模拟：如何训练可爱的声音录音分析

倾听非常有亲和力的电话录音

小练习：语态的控制能力

第二篇：沟通能力提升“亲和力”篇

1、电话服务技能之一-----服务规范礼仪和服务用语

最专业的接听电话礼仪

接听规范礼仪

接听前的礼仪

接听中礼仪

接听开头语礼仪

电话等待礼仪

电话转接礼仪

接听误打电话礼仪

接听找人电话礼仪

接听咨询电话礼仪

电话结束礼仪

电话礼仪禁忌

电话礼仪训练：话务员接通一通咨询来电提醒业务的客户

电话服务用语禁忌

10086 常见服务规范用语

2、电话服务技能之二----- 提问技能

提问的好处

常见的两种提问方法

接听电话有效提问技巧

纵深性问题——获得细节

了解性问题——了解客户基本信息

封闭式问题——确认客户谈话的重点

征询性问题——问题的初步解决方案

服务性问题——超出客户的满意

开放式问题——引导客户讲述事实

案例分析：通过提问处理客户投诉

提问游戏：猜猜我是谁？（有效训练提问思维）

现场模拟：征询性提问

3、电话服务技能之三——在电话里耐心地倾听

倾听的三层含义

倾听的障碍

倾听的层次

表层意思

听话听音

听话听道

倾听小游戏

倾听的四个技巧

回应技巧

确认技巧

澄清技巧

记录技巧

模拟训练：倾听处理一通误会的电话

4、电话服务技能之四——引导控制通话权

引导的第一层含义——由此及彼

引导的第二层含义——扬长避短

在电话中如何运用引导技巧

案例:你们的全球通资费为什么那么贵?

5、电话服务技能之五——同理拉近客户距离

什么是同理心?

对同理心的正确认识

表达同理心的方法:

同理心话术

现场扮演:加班

练习:我要投诉你们的员工(利用同理化解客户的怒气)

同理自己

案例分享:呼叫中心的一次大纠纷

案例分享:让客户理解我们

案例分享:错误的同理自己

6、电话服务技能之六——赞美是沟通的润滑剂

赞美障碍

赞美的方法

赞美的3点

电话中赞美客户

直接赞美

比较赞美

感觉赞美

案例:如何赞美客户的声音

案例:如何赞美客户的个人魅力

7、电话服务技能之七——满意处理投诉

抱怨与投诉的区别

什么是抱怨?

什么是投诉?

投诉产生的原因

通信行业投诉产生的四个原因

哪些客户最喜欢投诉?

投诉处理的5个步骤

第一步:掌控情绪

第二步：了解客户信息

第三步：领会客户投诉的动机

第四步：处理投诉

第五步：后续根据服务

第三篇：主动服务意识提升“亲和力”篇

电话服务快乐原则

喜欢工作

爱上工作

用心工作

电话服务主动原则

为什么要主动服务

主动服务与被动服务的区别

主动服务意识培养

主动责任心培养

优质服务信念建立

案例讨论：如何成为服务最好的员工

第四篇：心态及压力缓解提升“亲和力”篇

员工心态剖析

困惑期

恐惧期

嫉妒期

无所谓

平稳期

兴奋期

游戏：跨出心中的障碍

案例：接电话存在的困惑和难点

案例：话务工作的优势和乐趣

话务员压力缓解

压力源的产生？

高压状态下的语言表现

高压状态下的动作表现

高压期快速缓解压力方法：