

### 《呼叫中心优质服务特训营》

#### 【课程收益】

- 1、通过培训使学员提升服务意识、培养服务心态，树立正确的服务工作态度，传递工作正能量。
- 2、将服务概念落地，通过服务的技巧来提升企业服务品质。
- 3、提升呼叫中心工作人员的沟通技巧。
- 4、规范呼叫中心人员的工作规范，提供高规格的客户服务。
- 5、掌握呼叫中心人员的客户投诉解决技巧及对突发事件的处理能力。

#### 【课程背景】

呼叫中心的工作 70-90%的时间都用于与客户沟通上。客户服务人员如何理解沟通的重要性，并运用有效的沟通模式，建立有效的沟通方式？客户服务人员如何构建良好的心理状态？如果这个世上没有失望的客户不是很妙？但这并不是事实之道。无论你多么努力,你一定遭遇难缠挑剔的客户。一套经过多年实战考验的呼叫中心客户服务人员心态分析、服务语言训练、电话沟通与投诉处理及主动营销技巧的综合课程，将先进的服务理念及电话沟通、客户服务心态分析及投诉技巧融入课程中，使学员的服务意识及实际问题处理技巧得到迅速提升。

【课程对象】 呼叫中心职员

【课程时间】 6 个小时

#### 【课程大纲】

##### 模块一：呼叫中心优质服务——角色认知训练

##### 第一章：呼叫中心的服务到底是什么？——服务意识强化

##### 一、我们不仅要服务，重要的是要做优质服务

讲授模式：头脑风暴、游戏互动

- 1、付我们薪水的是谁？
- 2、好服务就是好企业
- 3、服务是什么？服务存在于哪儿？
- 4、客户真的是上帝吗？
- 5、呼叫中心主要做什么？

---

## 二、呼叫中心不只是接电话那么简单——呼叫中心 7 大工作“秘诀”

讲授模式：行业案例为主、互动游戏、理论指导

- 1、呼叫中心也需要微笑——优质服务的第一大法宝
- 2、做好呼叫中心的工作要有希尔顿刷马桶那样的决心和品质
- 3、时刻准备着随时为每一位客户提供优质服务
- 4、呼叫中心拒绝偏见
- 5、大显身手，为企业创造更多的利润
- 6、优质服务至关重要的是创造新服务力
- 7、工作视角决定未来工作高度

## 第二章：快乐地成功 OR 愤怒地失败——呼叫中心心态养成

讲授模式：案例分享、故事分享、游戏互动

### 一、呼叫中心是企业的“垃圾桶”吗？

- 1、我们还在曲解呼叫中心的工作吗？
- 2、服务始终来自于哪里？
- 3、乐在工作才能和气生财
- 4、好员工带来好顾客

### 二、心态究竟是什么？

- 1、什么是心态？
- 2、塑造积极心态的意义
- 3、如何保持良好的心态

### 三、阳光心态——优质服务的根源

- 1、什么是服务心态
- 2、服务心态的提升方式
- 3、想要好心态首先要“变态”（电力服务的三个心态、四个状态、一个态度）
- 4、保持良好心态的方法
- 5、疏导情绪的途径

## 模块二：呼叫中心优质服务——角色塑造训练

第三章：优质服务起始于有效沟通——呼叫中心沟通提升

---

讲授模式：行业案例、游戏互动、讨论分享、理论指导

### 一、沟通，要从“心”开始

- 1、沟通的基本问题是心态
- 2、沟通的基本原理是关心
- 3、沟通的基本要求是主动

### 二、沟通为什么这么难？

- 1、和客户背景不同容易造成曲解
- 2、虚假消息蒙蔽人眼
- 3、偏见会让人带上有色眼镜
- 4、经验主义害死人
- 5、情绪会影响人的判断力

### 三、沟通的四个步骤

#### 四、沟通的四大技巧

- 1、看的技巧
- 2、听的技巧
- 3、问的技巧
- 4、说的技巧

#### 五、不同类型客户的特点及沟通方法

- 1、考拉型客户特点与沟通的方法
- 2、老虎型客户特点与沟通的方法
- 3、猫头鹰型客户特点与沟通的方法
- 4、孔雀型客户特点与沟通的方法

#### 六、有效沟通的原则

#### 七、有效沟通的策略

## 模块三：优质服务——角色提升训练

### 第四章：服务流程与规范保障卓越的服务品质——服务实战演练

讲授模式：情景模拟、案例分析、理论指导

#### 一、呼叫中心工作流程

#### 二、呼叫中心常见工作问题

---

### 三：客户投诉分析与处理

- 1、解决客户服务的 2 个核心
- 2、影响客户行为的几个特征
- 3、维护客户关系的 7 大原则
- 4、客户抱怨的真相
- 5、不错就是不够好
- 6、解决问题别制造问题
- 7、事事照“规定”，样样行不通
- 8、客户服务要说“是”，不要说“不”
- 9、平息客户愤怒的禁忌
- 10、 解决客户投诉的步骤
- 11、 快速与客户建立信赖感的方法
- 12、 让客户喜欢你的方法

【注】以上内容可根据企业需求进行调整