

# 一线坐席代表电话沟通技巧

## 课程内容：

### 第一部分 语音篇

- 1、 电话服务的语音艺术
- 2、 电话服务的语音表达艺术
- 3、 电话服务的规范

### 第二部分 电话沟通技巧篇

- 1、 电话交流的 5 个基本原则
- 2、 有效的倾听
- 3、 积极的表达

### 第三部分 投诉处理篇

- 1、 投诉与抱怨的价值
- 2、 投诉与抱怨处理的艺术
- 3、 如何处理难缠的客户

### 第四部分 压力缓解篇

- 1、 电话服务的心理分析
- 2、 认识压力
- 3、 压力缓解的健康途径