
电话服务礼仪培训

培训时间：2天（根据您的时间具体调整）

培训对象：客服专员等；

培训方式：自我测评、讲师讲授、礼仪游戏、小组讨论、案例分析、现场练习、角色扮演、实战演练等使培训效果达到最好！

课程目标：

- 1、通过培训使学员掌握客服专员应具备的职业素养；
- 2、通过培训使学员掌握客服专员如何塑造阳光心态；
- 3、通过培训使学员掌握客服专员电话礼仪及沟通技巧；
- 4、通过培训使学员掌握客户专员客户投诉处理礼仪及技巧。
- 5、电话受理与客户抱怨投诉处理礼仪与技巧培训简介

课程内容

第一讲：客服专员工作态度

- 1、以顾客的眼光看事情
- 2、耐心对待你的客户
- 3、把职业当成你的事业
- 4、对自己言行负一切责任
- 5、用最高职业标准要求自己
- 6、一切都应以业绩为导向
- 7、为实现自我价值而工作
- 8、积极应对工作中的困境

9、懂得感恩，接受工作的全部

培训方式：讲师讲授、案例分享、学员讨论

第二讲：客服专员情绪管理

一、无法改变天气，但可以改变心情

- 1、做事情还是做事业
- 2、给自己增加筹码
- 3、从看似单调的工作中寻找乐趣
- 4、别让坏情绪陪我们一起来上班

二、感恩的心引领鸽子飞回诺亚方舟

- 1、感恩制造快乐
- 2、阳光就在你心中
- 3、抱怨不好是因为看不到还有更坏
- 4、逃避责任的人不会得到幸福
- 5、幸福尽在工作中

三、自我激励八大技巧

- 1、奖励法
- 2、微笑法
- 3、运动法
- 4、学习法
- 5、转移法
- 6、发泄法

7、忽视法

8、交友法

培训方式：讲师讲授、案例分享、学员经验分享、视频观看

第三讲：客服专员电话礼仪

一、接听电话礼仪

1、及时接听（电话铃响三声之内）

2、保持良好的心情

3、讲究艺术

4、调整心态

5、简单复述

6、注意音调语气变化

7、有效提问

8、复诵来电要点

9、最后道谢

二、转接电话礼仪

1、礼貌

2、专业

3、准确

三、电话留言礼仪

1、认真聆听

2、准确记录电话信息（5W1H）

3、确保准确无误，向来电人复述信息

四、拨打电话

1、拨打电话的时机

2、注意事项

五、电话礼仪禁忌

培训方式：讲师讲授、案例分享、分组练习、讲师点评

第四讲：客服专员电话沟通技巧

一、影响电话沟通效果的因素

1、内容；

2、声音语言；

3、态度、情绪信心

二、沟通六件宝

微笑、赞美、提问、关心、聆听、“三明治”

培训方式：讲师讲授、案例分享、学员分享讨论、现场模拟演练、讲师点评

第五讲：客服专员客户投诉处理礼仪与技巧

一、客户投诉的产生机理

1、客户期望与客户体验

2、客户做决定的过程

3、投诉产生的原因

二、客户投诉处理原则与技巧

-
- 1、掌握客户行为类型
 - 2、运用良好的沟通技巧
 - 3、领会客户动机与需求
 - 4、掌控情绪
 - 5、善于收集客户信息
 - 6、掌握化解矛盾的技术

培训方式：讲师讲授、案例分享、现场练习、角色扮演、讲师点评

第六讲：电话服务礼仪培训总结