
客服电话礼仪培训内容

客服电话礼仪培训是朱晴老师为客服人员制定的综合性的礼仪培训。主要内容有客服职业形象塑造，客服职业素养提升，客服接听电话礼仪，客服电话沟通技巧提升等。客服电话礼仪培训主要目的是塑造与职业相符合的职业形象；增强电话礼仪的知识；提高自身的职业素养；学习客户有效沟通的技巧。

培训背景：

随着现代科学技术的发展，企业的技术、产品、营销策略等都很容易被竞争对手模仿，而代表公司形象和服务意识、由每位服务人员所表现出来的思想、意识和行为是不可模仿的。也就是说，在市场经济条件下，商品的竞争就是服务的竞争。如何把客户服务放在首位，最大限度为客户提供规范化、人性化的服务，以满足客户需求，是现代企业面临的最大挑战。所以，现代企业必要在服务上下功夫，这样才能在同行中获得持续、强劲的竞争力。

培训人员：客服人员及基层工作人员

课程目标：

- 1、通过培训使学员塑造与职业相符合的职业形象；
- 2、通过培训使学员了解服务礼仪的基本知识；
- 3、通过培训使学员提高自身的职业化素养，从而提升企业的竞争力；
- 4、通过培训使学员能更有效的与客户进行沟通；
- 5、通过培训使学员树立正确的服务态度；

-
- 6、通过培训使学员明白服务的本质；
 - 7、通过培训让学员接听电话职业化，规范化。

培训内容：

第一讲、与顾客交往的艺术——礼仪

- 一、什么是礼仪
- 二、什么是服务礼仪
- 三、服务礼仪的重要性

第二讲、满意服务从心开始——服务意识和素养

- 一、服务人员的服务意识
 - 1、服务人员应具备的服务意识
 - 2、走出服务意识的误区
- 二、服务人员应具备的服务素养
 - 1、个人修养
 - 2、心理素质
 - 3、专业素质
 - 4、综合素质

第三讲、专业服务从我开始——职业自律

- 一、工作自律
 - 1、树立积极健康的心态
 - 2、全心全意为客户服务
 - 3、做到“三心二意”
- 三心：耐心、细心、信心

二意：创意、满意

4、提高业务水平

5、律己敬人

6、时间管理

二、仪容自律

1、基本仪容

2、化妆

三、着装自律

1、制服穿着要求

2、西装穿着要求

3、套裙穿着要求

4、随意型工作装的穿着要求

第四讲、服务人员仪态修炼

一、站姿训练

1、不雅的站姿

2、规范站姿训练

二、坐姿训练

1、不受欢迎的坐姿

2、规范坐姿

三、蹲姿训练

四、走姿训练

1、不受欢迎的走姿

2、规范走姿训练

五、手势训练

1、手势的禁忌

2、常用手势

3、递接物品

4、敬茶

六、表情训练

1、你该注视哪里？

2、眼神的训练

3、表情传达的信息

七、读懂身体语言

1、身体语言的“三忌”

2、身体的姿态和动作

第五讲、服务人员语言礼仪

一、礼貌用语

1、礼貌语

2、问候语

3、迎送语

4、请托语

5、致谢语

6、征询语

7、应答语

8、赞赏语

9、祝贺语

10、推托语

二、文明用语

1、称呼恰当

2、口齿清晰

3、用词文雅

三、行业用语

1、三T原则

2、适度原则

3、术语的使用

4、用语的禁忌

四、书面用语

1、正确无误

2、工整清晰

3、内容完整

4、简明扼要

第六讲、电话服务礼仪

一、接听电话礼仪

1、重要的第一声

2、清晰明朗的声音

3、准确迅速的接听电话

4、热情的应答

5、认真做好电话记录

6、挂电话礼仪

二、拨打电话礼仪

1、拨打电话的时机

2、掌握通话时间

3、态度要友好

4、用语要规范

三、通话用语

1、用语礼貌

2、用语规范

3、用语文雅

4、用语温和

四、通话方式

1、不能招摇过市

2、不要有碍安全

3、不要妨碍他人

五、手机礼仪

1、手机接打

2、短信彩铃

六、电话礼仪禁忌

七、接电话的诀窍

1. 尽量不要让对方等待

要考虑人的心理因素

想办法不让对方等待

2. 一定要复述对方的名字

倾听对方的谈话检测

接听电话须知--改善方法，端正态度

3. 要确认电话是打给谁的

对方记错了名字

本单位出现了同名同姓的职员

4. 转接电话要问明事由

电话确认要领

用善意的语言沟通

5. 转接电话时的注意事项

保留键的使用

商务电话的主要功能

6. 负责人无法接听电话时

告知对方时间安排，让对方选择

企业的主要职责与工作的循环

7. 代替负责人与对方谈工作

理电话是企业对企业的行为

不同情况下回电话的方法

专栏 寒暄语的作用

八、电话形象的重要性

1. 要重视工作效率

“知”、“觉”、“动”、“考”阶段论

电话应对要有说服力

2. 友善地对待错打的电话

提高电话应对能力小窍门

拓展弹性思维

3. 正确看待各类媒介

主要媒介的种类与特点

表达方法的种类与特点

4. 如何对待投诉电话

投诉电话应对程序

投诉电话应对实例

5. 尽量多用附加语言

交谈与理解

先思考再表达

6. 良好的电话形象能给自己带来信心

共同栽培电话交流之树

电话应对十大原则

附 电话礼仪要点

第七讲、让顾客感到你更专业——商务交往礼仪

一、会面礼仪

1、称呼礼仪

2、名片礼仪

3、握手礼仪

二、拜访顾客礼仪

1、拜访前的准备

2、拜访顾客过程中的礼仪

3、跟踪落实

三、商务接待礼仪

1、预约顾客的接待

2、未预约顾客的接待

四、会议礼仪

五、位次排列礼仪

1、行进的位次排列礼仪

2、上下电梯礼仪

2、会客座

第八讲、用行动赢得顾客的忠诚——客户服务礼仪

一、微笑服务礼仪

1、笑口常开

2、练习微笑的方法

3、消除微笑障碍的几个技巧

二、与客户交流的服务礼仪

1、“看”的礼仪

2、“听”的礼仪

3、“沟通”的礼仪

4、“动”的礼仪

三、平息顾客抱怨的方法和技巧

1、顾客投诉抱怨与非投诉抱怨的概念

2、顾客为什么投诉

3、因产品问题引起的投诉

4、因服务问题引起的投诉

5、投诉的顾客最需要什么

6、有效处置顾客投诉的方法

7、有效处置顾客投诉的沟通技巧

第九讲、提高电话应对能力

1. 如何提高人际交流能力

人际交往能力自我诊断

人际交流的三个条件

2. 人际交流的原则与原理

人际交流的两大原则

电话交谈基本原理

3. 不能依赖电话的便捷

交流不能图省事

电话交流与面对面交流的不同效果

4. 从声音判断对方的神态

电话交流应采取的态度

用态度和语言表达真情

5. 不要随意省略主语和宾语

电话交谈中的“一要”与“三不要”

母音发音图

6. 培养洞察对方状况的能力

电话是意外的礼物

“对话”可以提高敏感度

专栏 个人电话与商务电话的不同之处

第十讲、客服电话礼仪培训结语