
电话服务技能训练

课程要点：

- 通过正确的角色认知，树立积极主动的客户服务意识；
- 掌握分析客户基本需求和心理需求的方法，与客户建立匹配和谐的关系；
- 掌握专业的电话服务技能技巧，有效控制电话节奏，快速处理客户问题；
- 掌握处理客户投诉的技能，提升客户满意度水平；
- 掌握专业的语音发音技巧，正确的使用和保护发音器官，让声音更具魅力；
- 了解职业生涯管理的意义，树立积极乐观的服务心态；

课程时间：1天（6小时）

第一章 关于热线中心

- 热线中心的作用（促进销售、沟通情感、政策解释、提升客户满意、改进客户关系、危机公关）
- 客户服务代表的工作职责
- 客户服务代表的专业性

第二章：电话服务技巧

- 了解呼入电话的结构
- 接听电话的礼仪规范
- 理解懂得顾客需求的重要性
- 用有效的提问技巧来了解顾客的需求
- 改进您的聆听技巧
- 熟悉结束的技巧

案例研讨：

- 电话服务中的礼貌用语和忌用语分析；

第三章：电话沟通技巧

- 了解你的身体语言怎样影响你的声音
- 了解对照和怎样用它来增加优势
- 了解顾客关系的重要性
- 能够用积极的语言留下一个好的影响
- 了解我们怎样用同情理巧改善同顾客的关系

案例分析：

- 如何应付刁难的客户；
- 在呼入过程中把握销售机会；

第四章：用声音塑造你的专业形象

- 学会正确的使用发声器官

呼吸中气息的把握
用声和嗓音的保护
字音准确的基础
字音响亮的关键
字音抑扬的核心
语言表达内部和外部技巧

第五章 培养积极心态

积极心态的作用
职业生涯规划与管理
如何为自己制定明确的发展方向和目标
如何缓释工作中的情绪压力