

“电话礼仪”培训大纲

课程时间：一天

课程对象：行政文秘、销售助理、经理助理、前台接待等 **课程人数：**30 人左右

培训形式：理论讲授 60 %、实战演练 15 %、案例讨论、游戏 15 %、经验分享、答疑 10 %

课程内容：

一、导言——电话是公共关系的工具

- 1、商务电话礼仪的重要性
- 2、影响通话质量的重要素

二、开篇——电话沟通的前期准备

- 1、准备一 —— 桌上天地左右护法
- 2、准备二 —— 掌握客户资料灵活应用
- 3、准备三 —— 电话沟通的良好心态

三、正文——接听与拨打电话的技巧

- 1、接听电话技巧一 —— 良好接听电话的肢体语言
- 2、接听电话技巧二 —— 清脆响亮的第一声
- 3、接听电话技巧三 —— 程序的规范
- 4、接听电话技巧四 —— 恰当的语言
- 5、接听电话技巧五 —— 恰当的接听时间
- 6、接听电话技巧六 —— 确认谈话内容

三、拨打电话的礼仪

- 1、拨打电话技巧一 —— 拨打电话五原则
- 2、拨打电话技巧二 —— 掌握正确的拨打电话时间
- 3、拨打电话技巧三 —— 灵活处理不同的情况
- 4、拨打电话技巧四 —— 讲求挂断电话礼仪

四、高级篇——电话沟通技巧

- 1、如何应对不同客户的电话
- 2、用客户喜欢的方式去说