

卓越电话服务技巧

主讲：孙文伟老师 6 课时

课程目标

通过培训让学员正确认识服务的内涵和重要性，了解卓越服务所应该具备的态度和必须具备的电话沟通技巧，最终让学员养成卓越服务的意识，并掌握相应的技巧。

课程对象

呼叫中心坐席/客户服务人员

授课方式

案例+课堂讲授+多媒体演示

课程大纲

第一节 服务为王——从未来趋势认识卓越服务

- 1、服务的内涵
- 2、服务的金字塔层次
- 3、卓越服务的重要性

第二节 树立良好的客户服务意识——从“心”认识卓越服务

- 1、导致我们失去客户的因素
- 2、卓越服务的目标
- 3、客服人员应具备的正确态度

第三节 高效电话沟通技巧——从能力认识卓越服务

- 1、表达技巧（声音、用词）
- 2、提问技巧
- 3、倾听技巧
- 4、实践演练