

《外呼主动沟通技巧》培训

一、培训目标

- 熟练掌握外呼电话服务技巧，主动为客户服务，让客户满意
- 能够掌握在电话中与客户拉近关系的要点
- 能够熟练掌握回访电话的五个步骤及话术
- 能够掌握外呼五大沟通技巧的核心方法
- 能够分析客户类型，从而根据客户类型来建立不同沟通模式
- 能够迅速处理外呼中的负面情绪，管理好自己的压力

二、课程安排

2天/期，12小时，

三、培训对象：客服代表

四、课程大纲及讲师简介

第一篇：情绪压力管理篇

- 🌈 不良的情绪与压力产生的来源
- 🌈 压力对我们的影响
- 💎 现代人的压力现状

◆ 心理压力的两个层面

◆ 练习：工作压力的自我评估

◆ 负面压力对你我的影响

🌈 不良情绪与压力的调试心理技巧

◆ 活在当下

◆ 停止消极想象，用积极的心理活动挤掉忧虑的心理空间

◆ 心理上预先接受并适应不可避免的事实

◆ 通过放松肌肉来减少忧虑

◆ 学会倾诉性的宣泄

◆ 转移注意力或花时间娱乐

🌈 常见的压力问题和对策

◆ 面对高不可攀的业绩压力怎么办？

◆ 面对超长时间的工作加班怎么办？

◆ 对自己职业发展感到迷茫怎么办？

◆ 经常受到临时性任务打扰怎么办？

◆ 被客户埋怨、责骂、刁难怎么办？

◆ 无法平衡自己工作和家庭怎么办？

第二篇：外呼客户关怀篇

- 售后服务对营销的重要性
- 客户关系维护的重要意义
- 该如何将客户分类管理
- 客户关系全方位经营模式
- 客户信任度建立方法

- ◆ 建立信任度的工具
- ◆ 建立信任度的政策
- ◆ 建立信任度的亲和力培养

- ◆ 不为难客户

- ◆ 多替客户着想

- ◆ 感动客户

- ◆ 尊重客户

- ◆ 信守原则

- ◆ 赢得客户的忠诚度

- ◆ 探讨客户关心的话题

- ◆ 做些产品之外的事情

◆ 做一个让客户喜欢的人

◆ 让客户做转介绍推荐

案例：客服代表感动客户的 10 种有效方法分享

第三篇：外呼主动沟通技巧篇

一、外呼回访开场白设计

➤ 错误的回访开场白设计

➤ 有效的三种回访开场白设计

➤ 开场白提起客户的兴趣

➤ 开场白拉近客户关系

➤ 开场白禁用词和常用词分析

二、外呼回访提问技巧

电话沟通技能之-----提问技能

➤ 提问的好处

➤ 常见的两种提问方法

➤ 接听电话有效提问技巧

◆ 纵深性问题——获得细节

◆ 了解性问题——了解客户基本信息

- ◆ 封闭式问题——确认客户谈话的重点
- ◆ 征询性问题——问题的初步解决方案
- ◆ 服务性问题——超出客户的满意
- ◆ 开放式问题——引导客户讲述事实
- ◆ 现场演练：运用提问技巧回访客户，提高客户满意度
- ◆ 提问游戏：猜猜我是谁？（有效训练提问思维）
- ◆ 现场模拟：征询性提问处理客户投诉

三、外呼回访倾听技巧

电话沟通技能之——在电话里耐心地倾听

- 接听电话有效提问技巧
- 倾听的三层含义
- 倾听的障碍
- 倾听的层次
- ◆ 表层意思
- ◆ 听话听音
- ◆ 听话听道
- 倾听的四个技巧

- ◆ 回应技巧
- ◆ 确认技巧
- ◆ 澄清技巧
- ◆ 记录技巧
- ◆ 模拟训练：倾听处理一通客户对保健品有不良反应的电话

四、外呼回访引导技巧

电话沟通技能之——引导技巧

- 倾听的层次
- 引导的第一层含义——由此及彼
- 引导的第二层含义——扬长避短
- 在回访电话中如何运用引导技巧
- 引导改变客户的价值观
- 练习：：你们的价格为什么那么贵？
- 案例：你们的效果好像不怎么明显，我要退货

五、外呼回访同理技巧

电话沟通技能之——同理技巧

- 什么是同理心？

- 对同理心的正确认识
- 表达同理心的方法：
- 同理心四步话术
- 同理心可以读懂客户的想法
- 现场演练：我要投诉你们的员工，服务态度不好
- 现场演练：我介绍朋友买了你们的保健品好像没有什么用
- 同理自己
- 案例分享：客户在电话中骂客服代表？
- 案例分享：错误的同理自己

六、外呼回访赞美技巧

电话沟通技能之——赞美技巧

- 客服代表不知如何赞美
- 赞美客户瞬间拉近客户关系
- 赞美障碍
- 赞美的方法
- 赞美的3点
- 电话中赞美客户

- ◆ 直接赞美
- ◆ 比较赞美
- ◆ 感觉赞美
- ◆ 案例：如何赞美客户的声音
- ◆ 案例：如何赞美男性客户、女性客户、老年客户
- ◆ 现场演练：当客户对我们的产品存在异议时，运用赞美技巧化解异议
- ◆ 现场练习：在回访电话中，如何轻松掌握赞美技巧与客户拉近关系