

《电话沟通技巧》培训

培训对象：12345 热线客服代表

课程大纲

第一篇：话务员阳光心态及压力缓解

阳光心态塑造—重新框架

服务至上的服务心态

服务心态的有效构筑

成就你的积极阳光

案例：遇到市民谩骂、发泄、无理取闹如何调整心态

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

案例：你们是什么民生热线，根本就不能帮群众解决问题

案例：你们这个热线都是骗人的

电话沟通及投诉处理技巧

沟通技巧一：超强亲和力培养及服务规范礼仪

亲和力的三个概念

电话里亲和力表现

正确的发音方式

电话中声音控制能力

声调的控制

音量的控制

语气的控制

语速的控制

微笑的训练

录音分析：分析亲和力的几个指标

现场训练：如何训练温柔、甜美的声音

亲和力现场模拟：市民反映饭店不开发票

服务规范礼仪——体现政府热线形象

十字礼貌用语的使用

接听电话服务规范

接听电话礼仪细节

注意电话礼仪禁忌

案例：12345 客服代表错误表达方式

沟通技巧二：倾听技巧

倾听的三层含义

倾听的障碍

倾听中停顿的使用

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

现场演练：市民投诉抱怨事情反馈那么久，还没有来解决

现场练习：这个名字，你难道没听说过吗？讲了那么多遍都听不懂

沟通技巧三：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3种方法

同理心话术的三个步骤

现场练习：市民要投诉 12345 客服代表服务态度

现场练习：市民反馈投诉处理时间太久了，要 10 个工作日

同理自己

案例分享：你是不是新来的？

案例分享：让我抖完再说

错误的同理自己

案例分析：呼叫中心一次错误的同理引起投诉升级

案例分析：你们部门为什么不来处理这个问题，光是记录有什么用？

沟通技巧四：赞美

赞美目的

赞美的方法

赞美的3点

电话中赞美市民

直接赞美

比较赞美

感觉赞美

现场训练：如何赞美反馈事件的市民

案例：如何赞美投诉的市民

