

课程纲要：

第一篇：声音提升“亲和力”篇

- 亲和力的三个概念
- 电话里亲和力表现
- 电话中声音控制能力
- 培养感染的声音对工作的价值

案例：某呼叫中心话务运用有感染力的声音，为客户提供高品质的服务

案例：声音的变化可以巧妙解决客户的投诉

案例：运用声音的感染力解决客户的骚扰（客户要私人号码、询问个人隐私）

视频欣赏：声音的魅力

- ✓ 声调的控制

现场训练：话务员抑扬顿挫快速训练

- ✓ 音量的控制

现场训练：话务员声音音量控制训练

- ✓ 语气的控制

案例：为什么会出现不耐烦，客户不满意的语气？

现场训练：同样的句子，不同的语气训练

- ✓ 语速的控制

现场训练：语速强化训练技巧

- ✓ 微笑和笑容的训练

案例：把握笑容的时机

现场训练：训练迷人甜甜的笑容

现场训练：如何训练温柔动听的声音

现场模拟：如何训练可爱的声音录音分析

现场模拟：让你的个性声音散发魅力

录音分析：分析话务员在电话中的亲和力

情景模拟：请用有亲和力的声音，为一位呼入的客户，提供优质的服务。

第二篇：沟通能力提升“亲和力”篇

---

➤ **电话服务技能之一-----服务规范礼仪和服务用语**

- ✓ 最专业的接听电话礼仪
- ✓ 接听规范礼仪
- ✓ 接听前的礼仪
- ✓ 接听中礼仪
- ✓ 接听开头语礼仪
- ✓ 电话等待礼仪
- ✓ 电话转接礼仪
- ✓ 接听误打电话礼仪
- ✓ 听找人电话礼仪
- ✓ 接听咨询电话礼仪
- ✓ 电话结束礼仪
- ✓ 电话礼仪禁忌

电话礼仪训练：话务员接通一通咨询业务的客户

- ✓ 电话服务用语禁忌
- **电话服务技能之二----- 提问技能**
- ✓ 提问的三大好处
- ✓ 提问在投诉中的运用
- ✓ 提问在销售中的运用
- ✓ 提问在服务中的运用
- ✓ 常见的两种提问方法（开放式、封闭式）

- ✓ 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

案例分析：运用提问技巧提高客户满意度

情景模拟：运用提问挖掘客户对业务的需求

提问游戏：挖掘需求

- **电话服务技能之三——在电话里耐心地倾听**

✓ 倾听的三层特殊含义

✓ 倾听的障碍

案例：专业术语引起的倾听障碍

案例：方言引起的倾听障碍

视频欣赏：呼叫中心方言沟通引起的倾听障碍

案例：主观意识引起的倾听障碍

✓ 倾听的三个层次

◇ 表层意思

◇ 听话听音

◇ 听话听道

倾听小游戏：一次无效的沟通

✓ 倾听的四个技巧

◇ 回应技巧

案例：面对面的回应技巧（表情、动作、语言）

案例：电话中的回应技巧

案例：超级经典好用的回应词组

◇ 确认技巧及话术

◇ 澄清技巧及话术

案例：一次投诉客户的澄清

案例：某呼叫中心话务和客户的思想，不在同一个频道

视频欣赏：被人误会的情景

◇ 记录技巧及话术

模拟训练：倾听处理一通误会的电话

➤ 电话服务技能之四——引导控制通话权

✓ 引导的第一层含义——由此及彼

案例：把客户的注意力进行转移的技巧——由此及彼

✓ 引导的第二层含义——扬长避短

快乐游戏 A：找产品的缺点和不足

快乐游戏 B：把产品的不足和缺点，变成优点和好处

✓ 在电话中如何运用引导技巧，把不足引导成优势

---

练习：当客户要投诉我们时

练习：当客户提出异议时

➤ 电话服务技能之五——同理拉近客户距离

✓ 什么是同理心？

✓ 对同理心的正确认识

案例：身边发生的家庭故事，运用同理心轻松解决

案例：同理心轻松处理亲子关系

案例：同理心轻松处理客户抱怨，不满

案例：同理心轻松处理客户投诉

案例：同理心轻松处理客户异议

视频欣赏：客户着急如何运用同理匹配

✓ 表达同理心的四个步骤

✓ 同理心有效话术

情景演练：我要投诉你们的员工，请用同理化解客户的怒气

➤ 电话服务技能之六——赞美是沟通的润滑剂

✓ 赞美的价值和意义

✓ 认清赞美的本质

案例：赞美客户之后的连锁正面反应

✓ 面对面赞美的方法

✓ 巧妙赞美的3点

✓ 电话中赞美客户的方法

✓ 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

案例：如何赞美女性客户

案例：如何赞美投诉的客户

案例：如何赞美提出异议的客户

快乐游戏：赞美的魅力

