

课程名称：《呼叫中心电话服务提升培训》

主讲：乐嘉琪老师 6课时

【课程对象】：呼叫中心客户服务人员

【课程目标】：

- 能够认知服务意识与服务期望值、服务满意度管理
- 掌握专业化的电话语音技巧训练和呼叫中心服务人员基本操作流程与技巧
- 掌握呼叫中心专业电话服务礼仪以及与客户沟通的策略步骤及技巧
- 掌握客户服务中的沟通技巧（询问、倾听、回答、引导）
- 掌握客户抱怨处理的方法以及处理客户投诉和抱怨的技巧

【课程大纲】：

第一模块：客服人员阳光心态塑造——让客户听见你的微笑

- 呼叫中心客服人员的服务意识
 - 服务人员应具备的服务意识
 - 走出服务意识的误区
- 以客为尊的顾客服务
- 客户满意度的期望值管理
- 服务经济时代下的服务满意度的管理

第二模块：呼叫中心电话服务礼仪——专业形象的礼仪体现

- 礼仪的概念与内涵
 - 电话服务人员应具备的服务素养
 - ◆ 个人修养
 - ◆ 心理素质
 - ◆ 专业素质

◆ 综合素质

- 电话沟通的礼仪要求：声音的表达力+适度的沟通技巧
- 呼叫中心人员电话服务技巧
 - 电话信息传递的特征
 - 电话服务和沟通的利与弊
 - 电话服务的特点
- 接打电话的礼仪要求：录音分享《两通录音的不同》
 - 电话的接听
 - ◆ 重要的第一声
 - ◆ 清晰明朗的声音
 - ◆ 准确迅速的接听电话
 - ◆ 热情的应答
 - ◆ 认真做好电话记录
 - ◆ 挂电话礼仪
 - 拨打电话礼仪要素
 - ◆ 拨打电话的时机
 - ◆ 掌握通话时间
 - ◆ 态度要友好
 - ◆ 用语要规范
 - 通话用语
 - ◆ 礼貌用语
 - 1) 礼貌语 2) 问候语 3) 迎送语 4) 请托语 5) 致谢语 6) 征询语 7) 应答语 8) 赞赏语 9) 祝贺语 10) 推托语
 - ◆ 用语禁忌
 - 简单否定语、烦躁用语、斗气语...
 - 呼叫中心专业电话服务礼仪
 - ◆ 倾听的礼仪

- ◆ 如何让客户等待
- ◆ 如何记录留言
- ◆ 如何巧妙的回到主题
- ◆ 如何让你的电话留为美好回忆
- 现场模拟演练
- 专业化的电话语音技巧训练
 - 语音、语调、语速
 - 重音、停顿、节奏
 - 吐字、语气、态度
 - 客户对电话语言的感知效果

第三模块：呼叫中心电话沟通技巧——传言达意的沟通技巧

- 有效沟通的定义
- 录音分析：《客户到底想干嘛》
- 沟通的三个行为：听、说、问
 - 如何听
 - ◆ 倾听的行为表达
 - ◆ 倾听的五个层次
 - 如何说（问）
 - ◆ 用户顾客喜欢的方式去说
 - 语言表达技巧--“日常说话”与“热线人员声音”的区别
 - 职业化的电话应答技巧
 - 快速应对
 - 提升客户对你的正面感知
 - 选择积极的用词与方式
 - 善用“我”代替“你”
 - 如何问
 - 开放式问题

- 封闭式问题
 - 复合式问题：SPIN 引导技巧
- ◆ 常用的服务用语
 - 开头语以及问候语？
 - 无法听清时？
 - 抱怨与投诉？
 - 软硬件故障？
 - 结束语
- ◆ 提问的好处
- ◆ 灵活运用开放式探问法和封闭式探问法
- ◆ 提问过程中要避免的事情
- 实战沟通技巧的应用
 - ◆ 如何“听得出客户的明示需求，看得出客户的隐性需求”
 - ◆ 如何在线观察客户的行为风格
 - ◆ 不同行为风格的客户的主导需求及应对

第四模块：客户抱怨投诉处理应对——大事化小、小事化了的秘诀

- 客户抱怨和投诉的内容
 - 客户的抱怨与投诉的分类
 - 案例分享：《服务瑕疵导致的投诉》、《产品问题导致的投诉》、《无理投诉》
 - 面对抱怨时的自我检查---哪里出了问题？
- 客户抱怨处理的方法
 - 处理投诉应有的阳光心态
 - 常见客户抱怨与异议的原因
 - 投诉客户的心理分析
- 客诉处理时的方法与技巧
 - 投诉处理的两大原则

- 投诉渠道的明示与欢迎投诉、方便投诉和奖励投诉机制
- 处理投诉时的话术应用
- 始终使客户处在受控状态（受理时间和过程感知）
- 简单、有效的安抚客户情绪的方法
 - 心理清空的技巧
 - 补偿的技巧
 - 被关注、被尊重的技巧
- 常见投诉处理建议：
 - 方言听不懂
 - 上门服务人员态度等不满意
 - 服务时效不满意
 - 产品质量不满意
 - 媒体打来的投诉电话
- 情境演练