
服务礼仪

——电话礼仪

何维民

课程时间：3 小时

课程人数：40 人

课程要求：准备好平时所用基本资料

培训形式：理论 50%；实战演练 30%；案例讨论、经验分享、答疑 20%。

课程内容

一、仪态训练

1. 服务表情
2. 站姿
3. 坐姿

接待客户过程中：

*积极的身体语言对客户心理影响

*避免消极的身体语言对客户心理影响

*可利用的身体语言对客户心理影响

二、“客户更在乎你怎么说”——服务语言基本功

1. 一句话，多种理解——语言的魅力
2. 有声语言的“包装”——语音、语速、语调、音量的把握
3. 客户服务礼貌用语
 - (1) 称呼语
 - (2) 问候语
 - (3) 征询语
 - (4) 应答语
 - (5) 道歉语
 - (6) 致谢语
 - (7) 结束语
 - (8) 告别语

-
4. 积极地接电话，尽快拿起话筒，迟接须表歉意
 5. 勿忘 5W1H 及电话中的传达和复诵
 6. 转接电话：一定要确认对方姓名和身份
 7. 及时记录：CRM 系统 & 备好便条纸，左手握话筒，右手执笔（左撇子相反）
 8. 让对方先挂电话，再轻放话筒
 9. 服务禁忌语言

三、如何应对顾客的不满

1. 了解客户为什么会不满
2. 为什么要平息客户的不满
3. 平息不满的策略
 - (1) 认真倾听（及时道歉、适时提问）
 - (2) 采取行动
 - (3) 跟踪服务