

## 征信客服呼叫礼仪与心态

### 课时设计：1天

**培训收益：**通过1天的培训，快速提高、增强学员以下各方面的能力：

1. 通过学习与训练，新手成熟手、熟手成高手、高手成精英
2. 学习专业的电话礼仪、服务规范用语，体现征信客服人员的专业素质；
3. 掌握对话电话沟通的基本知识与沟通技巧，提升征信人员在客户心目中的形象；
4. 通过现场演练、案例分析、话术分析等方法，提高征信人员语言组织能力、沟通表达能力、话术组织技巧，应答能力。

### 培训方式：

1. 现场讲授：对服务营销的知识、方法和流程进行详细阐述，使学员可以掌握服务营销工作的全貌
2. 互动提问：在培训过程中，培训师和学员可相互提问，以便更好的掌握和了解培训内容
3. 案例研讨：通过典型案例分析和研讨，让学员快速吸收所学知识并加以运用，获得更丰富的学习体验
4. 体验分享：在培训过程中，会穿插学员的学习心得和体验分享，使学员能够从多个维度和视角掌握培训内容

### 课程纲要：

第一篇：塑造职业化的工作心态

一、发现工作乐趣：面对现实，展望未来

1. 工作着是美丽的，学会珍惜。
2. 人生的经历需要用心去经营
3. 成长的路上你需要什么？
4. 宽容别人是在减少自己对自己的折磨
5. 获得支持，皈依团队

二、寻找工作动力：心态转变，海阔天空

1. 世界事物永远是双棱镜
2. 跳槽与跳糟
3. 不是呆的时间越长，代表对企业越忠诚。
4. 工作的动力源于自我肯定和自我否定
5. 为什么感到工作很痛苦？
6. 压力源自哪里？
7. 我们是如何面对压力的，是逃避、是应付、还是挑战？

第二篇：电话礼仪与规范篇

一、超强亲和力的声音训练

1. 亲和力的三个概念
2. 电话里亲和力表现
3. 正确的发音方式
4. 电话中声音控制能力
  - 1) 现场训练：如何训练温柔、专业的声音
  5. 听电话录音分析亲和力的几个指标
    - 1) 小练习：语态的控制能力
    - 2) 小练习：嗓音保护的三种方法

## 二、言之有礼

1. 开场白中的礼仪
2. 通话中的礼仪
3. 电话结束礼仪
4. 电话礼仪禁忌
5. 电话礼仪规范礼貌用语
  - 1) 现场演练 1：不规范的电话礼仪
  - 2) 现场演练 2：规范的电话礼仪

## 三、电话中的规范用语

1. 电话服务用语禁忌
2. 电话经理常用 20 句服务规范用语

## 第三篇 电话沟通技巧运用篇

### 一、电话沟通技巧一：开场白前 30 秒

1. 开场白之规范开头语
  - 1) 小练习：陌生客户开头语
  - 2) 小练习：老客户开头语

### 二、沟通技巧二：倾听技巧

1. 倾听的三层含义
2. 倾听的障碍
3. 倾听中停顿的使用
4. 倾听的层次
5. 倾听的四个技巧
  - 1) 现场演练：打电话给客户推荐业务，客户说你们公司都是骗人的，请用倾听技巧安抚客户的情绪。

### 三、沟通技巧三：引导

1. 引导的第一层含义——由此及彼
2. 引导的第二层含义——扬长避短
3. 在电话中如何运用引导技巧
  - 1) 现场演练：你们公司为什么经常打电话给我（运用扬长避短）
  - 2) 角色扮演：你们的套餐业务为什么要使用满一年？

### 四、沟通技巧四：同理心运用

1. 什么是同理心？
2. 对同理心的正确认识
3. 表达同理心的 3 种方法
4. 同理心话术的三个步骤
  - 1) 现场练习：我要投诉你们中国移动（利用同理化解客户的怒气）
5. 同理自己
  - 1) 案例分享：你是不是新来的？

### 五、沟通技巧五：赞美你的客户

1. 赞美障碍
2. 赞美的方法
3. 赞美的 3 点
4. 电话中赞美客户
  - 1) 现场训练：如何赞美客户的声音

2) 案例：如何赞美客户的个人魅力

讲师助理：

