电话礼仪课程大纲

—吕依玲主讲

【课程背景】

电话被现代人公认为便利的通讯工具，在日常工作中，使用电话的语言很关键，它直接影响着一个公司的声誉；在日常生活中，人们通过电话也能粗略判断对方的人品、性格。因而，掌握正确的、礼貌待人的打电话方法是非常必要的。随着科学技术的发展和人们生活水平的提高，电话的普及率越来越高，人离不开电话，每天要接、打大量的电话。看起来打电话很容易，对着话筒同对方交谈，觉得和当面交谈一样简单，其实不然，打电话大有讲究。

【课程收益】

1、使电话客服认识到电话礼仪对于公司的重要性；

2、了解电话礼仪需要具备的状态和用语规范；

3、掌握打电话、接电话的正确流程和表达技巧；

4、熟练应对工作中经常出现的电话场景。

【课程大纲】

一、自我定位

电话这头的我代表了整个公司

二、**电话的基本礼仪**

1、客服态度表情礼仪

2、客服电话礼貌用语

3、客服电话接打禁语

三、电话的基本流程

1、有效接听电话的流程规范

2、有效拨打电话的流程规范

四、表达的技巧

五、十大场景应对技巧

1、领导刚好不在位置

2、接到领导不愿意接的电话

3、接到一些令人困惑的电话

4、当对方怒气冲天的时候

5、当对方爹爹不休的时候

6、线路中断

7、对方谈话谈不到点子上

8、拨错号了

9、通话时受到干扰

10、被问及公司机密问题