

《疫情期线上服务沟通技巧》

授课老师：何慧

【课程对象】 线上服务客户的相关人员

【培训时间】 1.5 小时

【培训方法】 线上培训师主讲+提问互动

【课程效果】

- 1、提升线上服务沟通能力
- 2、建立服务沟通亲和力
- 3、学会梳理沟通的有效目标

【课程内容】

第一章、 沟通的意义取决于客户的回应——有效沟通技巧

1、认识沟通与管理沟通

情景案例：认识自己惯用的沟通方式

思考：我们在客户沟通中经常出现的问题有？

- 1) 沟通的定义
- 2) 沟通中的障碍来源
- 2) 赫拉别恩法则的沟通运用

2、有效的沟通技巧

案例分析：我说错什么了竟然遭客户投诉？

- 1) 与客户沟通中倾听有效信息
- 2) 为目标而说的技巧
- 3) 如何反馈达成目标统一

第二章、 怎么说比说什么更重要——沟通亲和力技巧

1、 接听电话的技巧及运用

- 1) 坐席接听电话礼仪
- 2) 开口塑造企业形象——黄金问候语

2、 怎样在服务沟通中塑造良好的亲和力

- 1) 客户反对意见时的肯定认同技巧
- 2) 客户沉默时的赞美引导技巧
- 3) 万能的亲和力语音技巧
- 4) 识别客户的真正意思—语音、语调、语气识别技巧

3、 问答及课后作业布置