

热线电话客服礼仪与沟通技巧培训大纲

【课程背景】

在“一对一”双向交互式网络服务中，对网络客服人员进行网络客服礼仪的训练与规范，能够有效的吸引和留住他们，并最终将其转换为企业的用户，从而将网络营销的效益最大化。

电子商务中，网络客服负责答复、跟进及反馈网络客户的咨询、投诉工作等工作，是其中最重要的一个环节，可以二次开发客户,可以提高准客户的转化率，金额等等。一个公司的形象好坏和客服怎么样利用好社会化网络营销有直接的关系。

在网络营销手段层出不穷的今天，如何实实在在的留住客户才是根本所在，发掘潜在用户、维护现有客户，才能实现网络营销的最终目的。网络客服系统的建设，应引起广大企业的关注。基于这种思路，我们的企业才能有付出必有回报。

【培训时间】：12 小时

【培训地点】：客户自定

【培训对象】：电话热线服务人员

【培训方式】生动授课、多媒体演示、个体实训、角色扮演、互动交流等使培训效果达到最好！

【培训工具】：多媒体幻灯片、翻页笔、手持话筒

学员以 6 人左右为一小组进行分配

【培训要求】学员统一着装或穿各部门工服，佩戴工牌。准备白板纸（每个小组至少需要 2 张），彩色便笺纸(每个小组 2 种颜色)；准备彩色白板笔，每组三种颜色。

【培训收费】双方商定

【课程特色】

30%理论讲授、5%案例分享、65%实际练习+情景模拟+讲师现场示范指导等，充分调动学员的学习积极性、是培训效果立杆见影！

【培训收益】

- 1、打造主动服务的团队，提升团队服务意识度
- 2、树立良好的政府窗口形象
- 3、掌握电话服务沟通的基本技巧
- 4、固化服务流程，形成长效机制

【课程大纲】

第一篇：树立良好的服务心态篇

第一讲：服务心态的“一种理念”

1. 服务的内涵
2. 服务发展的三个阶段
3. 优质服务的三个层次

基本的服务、满意的服务、惊喜的服务

第二讲：良好服务心态的“两个关键”

- 1、用艺术的服务创造价值
- 2、用服务来管理你的客户
- 3、电话热线服务原则：微笑、迅速、灵巧、诚恳

第二篇：打造职业形象篇

- 1、热线电话工作人员仪容规范
- 2、热线电话工作人员仪表规范
- 3、热线电话工作人员仪态规范

第三篇：基本电话礼仪篇

- 1、基本电话礼仪
- 2、打电话的礼仪
- 3、接电话的礼仪
- 4、热线服务用语
 - 1) 招呼语（开场语）
 - 2) 结束语
 - 3) 回访
 - 4) 对方讲话太快时
 - 5) 无法听清客户电话时
 - 6) 杂音较大时
 - 7) 听不懂客户所讲方言时
 - 8) 需要客户等待时
 - 9) 无法当场答复的客户咨询时
 - 10) 感谢语.....

第四篇：温暖沟通技巧篇

- 一、掌握沟通的 3A 原则
- 二、倾听的技巧
 - 1、拉进与客户关系的电话聆听技巧
 - 3、进行有效聆听并记录
 - 3、聆听的三个层次
- 三、询问与说的技巧
 - 1、掌握电话询问的技巧并复述
 - 2、灵活掌握开放式提问与封闭式提问的技巧
 - 2、注意说话的语气
 - 3、服务禁语有哪些
- 四、说话语音语调训练
 - 1、声音在沟通中的重要性
 - 2、日常说话与热线人员声音的区别
 - 3、声音气息控制与停顿技巧
 - 4、保护自己的嗓子

第五篇：异议处理篇

- 1、正确认识客户投诉
- 2、如何看待服务零投诉
- 3、把服务工作做到投诉发生前——投诉预防
- 4、难缠投诉应对术

第六篇：12345 客服工作全流程实战篇

仪容仪表规范演练

仪态规范实操

话术应答演练

沟通对话演练

语音语调演练