
呼叫中心客服意识与沟通技巧提升

□ 课程收益：

- 帮助座席代表建立正确的心态
- 增强优质服务的意识与水准
- 提高座席代表与客户互动的能力
- 利用每一次与客户沟通的机会完善服务细节

□ 培训对象：呼叫中心管理人员

□ 培训时间：2天

□ 课程大纲：

第一讲

1、呼叫中心产业发展

- 1) 呼叫中心发展阶段
- 2) 呼叫中心在各行业的发展现状
- 3) 展望

2、座席代表职业生涯

- 1) 座席代表职业现状
- 2) 座席代表职业素质
- 3) 座席代表职业生涯规划

第二讲 电话前的心理准备

1、职业心理准备

- 1) 自信
- 2) 聋青蛙的故事
- 3) 个人与商业的平衡

2、通话前的心理调整

- 1) 数据会说话
 - 2) 业绩鼓舞人
-

3) 目标激励人

3、电话前的准备

第三讲 塑造专业的声音

1. 电话沟通

“日常声音”和“电话代表声音”的区别

- 1) . 第一要素：语速
- 2) . 第二要素：音量
- 3) . 第三要素：音调
- 4) . 第四要素：音准
- 5) . 第五要素：语气

2. 如何保护嗓子

第四讲 电话交流的五要素

1. 客户总是在交流
2. 客户的世界总是真实的
3. 要主动地与客户进行交流
4. 经常变更你的反应
5. 跟随客户的思路

第五讲 电话沟通技巧

1. 倾听

- 1) . 开始
- 2) . 心态
- 3) . 三个避免
- 4) . 倾听能力测试

2. 回到主题

- 1) . 如何回到主题
- 2) . 两种回答方式
- 3) . 电话交流五要素

3. 采取行动

- 1) . 时间
 - 2) . 采取行动五步骤
-

3) . 回顾客户资料

4) . 使用匹配

5) . 回应需求

6. 典型客户的处理

1) . 问询型

2) . 迷惑型

3) . 难应付型

7. 学会提问

1) . 如何提出引导型问题

2) . 三类引导型问题

3) . 采取行动需问的问题

8. 让发怒的客户平静下来

1) . 技巧

2) . 必要时寻求帮助

3) . 保持积极的回应

9.恢复客户关系

1) . 准时回复

2) . 客户回访

3) . 在压力下保持冷静

10.对问题负责

1) . 问题责任人的职责

2) . 让客户了解最新进展

第六讲 快乐解决各类客户

1. 投诉客户处理

1) 大部分客户都是愉快的、平和的

2) 客户投诉是大部分客服人员工作压力的第一来源

3) 不能控制客户的行为

4) 控制自己的反应并学会处理最困难客户的技巧

2. 处理困难客户

1) 先处理心情,再处理事情

2) 五大应该

3) 两大不应该

3. 移情客户

1) 倾听与了解

2) 你在哪个角度

3) 保持平静

4. 共性与个性的处理方式

1) 客户发怒的六大原因

2) 五个步骤处理问题

3) 保持平静

4) 知道何时需要寻求更高一层的帮助

5) 对问题负责

6) 与其他支持团队建立良好关系
