

《电话礼仪及嗓音训练》培训大纲

课程目标

- 了解电话礼仪的基本知识，进行嗓音和发音训练
- 掌握有效的与客户进行电话沟通的礼仪与部分营销技巧
- 提高自身的职业化素养，从而提升企业的竞争力

课程时间：1天

课程对象：行政文秘、销售助理、经理助理、前台接待、电话销售等

课程人数：30人左右

培训形式：理论讲授 60%、实战演练 15%、案例讨论、游戏 15%、经验分享、答疑 10%

课程内容：

一、导言——电话是公共关系的工具

- 商务电话礼仪的重要性
- 影响通话质量的重要素

二、电话沟通的前期准备

- 桌上天地左右护法——环境准备
- 掌握客户资料灵活应用——物品准备
- 电话沟通的良好心态——目的准备

三、接听与拨打电话的技巧

- 良好接听电话的肢体语言
- 清脆响亮的第一声——如何塑造职业化的声音
 - 胸腹式联合呼吸法
 - 吸气练习
 - 呼气练习
 - 口部操
 - 唇牙舌口配合
 - 绕口令+读报纸
 - 共鸣综合训练
- 程序的规范
- 恰当的语言
- 恰当的接听时间

- 确认谈话内容

三、拨打电话的礼仪

- 拨打电话五原则
- 掌握正确的拨打电话时间
- 灵活处理不同的情况
- 讲求挂断电话礼仪

四、高级篇——电话沟通技巧

- 互动原则 (话术训练)
 - 互动技巧——同步
 - 互动技巧——停顿
 - 互动技巧——提问
- 电话销售中的人性原则 (话术训练)
 - 语言的力量
 - 人性中想赢的力量
 - 人性中贪婪的力量
 - 人性中恐惧的力量
 - 人性中希望的力量
- 开场白 (话术训练)
 - 开场白要点
 - 常见的错误开场白
 - 开场白客户称呼
 - 开场白个人介绍
 - 十种经典的开场白
- 切入点 (话术训练)
 - 关键理由切入
 - 关键词切入
 - 关键价值切入
- 如何应对不同客户的电话
- 用客户喜欢的方式去说
 - 如何提问
 - 一个嘴巴，两只耳朵
 - 把话说到对方的心坎上
- 促成技巧
 - 客户抛出的“绣球”
 - 把“美人”抱回家

五、销售话术训练

- 问->答->赞 【全体开口练】
- 对对对，你说的对 【全体开口练】
- 从 Yes...but...到 yes...and... 【全体开口练】
- 用“我会”代替“我尽可能” 【全体开口练】
- 反馈积极的一面而非贴标签 【全体开口练】
- FAB 法则 【全体开口练】
- 你买一个还是买两个 【全体开口练】
- 催单、促成技巧 【全体开口练】