

## 《电话坐席规范化服务专题培训》

### —— 服务品质提升系列课程

#### 【课程背景】

电话坐席人员的工作 70-90%的时间都用于与客户沟通上。客户服务人员如何理解理解沟通的重要性，并运用有效的沟通模式，建立有效的沟通方式？客户服务人员如何构建良好的心理状态？如果这个世上没有失望的客户不是很妙？但这并不是事实之道。无论你多么努力，你一定遭遇难缠挑剔的客户。一套经过多年实战考验的呼叫中心客户服务人员心态分析、服务语言训练、电话沟通与投诉处理及主动营销技巧的综合课程，将先进的服务理念及电话沟通、客户服务心态分析及投诉技巧融入课程中，使学员的服务意识及实际问题处理技巧得到迅速提升。

#### 【课程收益】

- 1、通过培训使学员提升服务意识、培养服务心态，树立正确的服务工作态度，传递工作正能量
- 2、将服务概念落地，通过服务的技巧来提升企业服务品质
- 3、提升电话坐席工作人员的沟通技巧
- 4、规范电话坐席工作人员的工作规范，提供高规格的客户服务
- 5、掌握电话坐席工作的客户投诉解决技巧及对突发事件的处理能力

【课程对象】 电话坐席人员

【讲授模式】 头脑风暴、案例分享、游戏互动、情景模拟、实训演练、理论指导

【授课讲师】 孙辛

【课程时间】 二天

## **【课程大纲】**

### **第一天电话礼仪规范及电话沟通技巧培训**

#### **第一章：电话坐席常用电话礼仪**

##### **模块一：接打电话礼仪**

- 一、通话前的准备
- 二、通话初始时的要求
- 三、声音和态度的调控
- 四、通话中途应注意的细节
- 五、通话告终时的要求
- 六、电话记录

#### **第二章：坐席人员常用电话用语**

##### **模块二：电话用语礼仪**

- 壹、 如何使用问候语
- 贰、 如何使用请托语
- 叁、 如何使用致谢语
- 四、 如何使用征询语
- 伍、 如何使用应答语
- 六、 如何使用赞赏语
- 七、 如何使用推托语

#### **第三章：电话坐席人员沟通技巧**

##### **模块三：电话坐席人员常用电话沟通技巧**

###### **一、沟通，要从“心”开始**

- 1、沟通的基本问题是心态
- 2、沟通的基本原理是关心
- 3、沟通的基本要求是主动

###### **二、沟通为什么这么难？**

- 1、和客户背景不同容易造成曲解
- 2、虚假消息蒙蔽人眼
- 3、偏见会让人带上有色眼镜
- 4、经验主义害死人

5、情绪会影响人的判断力

### **三、沟通的四个步骤**

- 1、确认对象准备就绪
- 2、列出所要沟通信息的主要内容以及背景资料
- 3、告诉对方消息的重要性
- 4、从沟通中得到的益处

### **四、沟通的四大技巧**

- 1、看的技巧
- 2、听的技巧
- 3、问的技巧
- 4、说的技巧

### **五、不同类型客户的特点及沟通方法**

- 1、考拉型客户特点与沟通的方法
- 2、老虎型客户特点与沟通的方法
- 3、猫头鹰型客户特点与沟通的方法
- 4、孔雀型客户特点与沟通的方法

### **六、有效沟通的原则**

- 1、尊重对方并表达你的真诚
- 2、认真倾听别人谈话
- 3、记住别人的名字和职务
- 4、面带微笑
- 5、把赞美当成一种习惯
- 6、避免不必要的争论
- 7、留心自己和对方的身体语言
- 8、求同存异

### **七、有效沟通的策略**

- 1、快速与人建立信赖感的方法
- 2、让他人喜欢自己的方法
- 3、下级与上级的有效沟通
- 4、同事间有效协作的方法

## **第二天电话坐席工作流程梳理及服务意识提升**

### **第四章：电话坐席人员服务意识提升**

## **模块一：正确认识我们所做的服务工作**

### **一、我们不仅要服务，重要的是要做优质服务**

- 1、付我们薪水的是谁
- 2、好服务就是好企业
- 3、服务是什么？服务存在于哪儿
- 4、客户真的是上帝吗
- 5、呼叫中心主要做什么

### **二、呼叫中心不只是接电话那么简单——呼叫中心 7 大工作“秘诀”**

- 1、呼叫中心也需要微笑——优质服务的第一大法宝
- 2、做好呼叫中心的工作要有希尔顿刷马桶那样的决心和品质
- 3、时刻准备着随时为每一位客户提供优质服务
- 4、呼叫中心拒绝偏见
- 5、大显身手，为企业创造更多的利润
- 6、优质服务至关重要的是创造新服务力
- 7、工作视角决定未来工作高度

## **第五章：电话坐席人员阳光心态的修炼**

### **模块二：快乐地成功 OR 愤怒地失败**

#### **一、电话坐席是企业的“垃圾桶”吗**

- 1、我们还在曲解呼叫中心的工作吗
- 2、服务始终来自于哪里
- 3、乐在工作才能和气生财
- 4、好员工带来好顾客

#### **二、心态究竟是什么？**

- 1、什么是心态
- 2、塑造积极心态的意义
- 3、如何保持良好的心态

#### **三、阳光心态——优质服务的根源**

- 1、什么是服务心态
- 2、服务心态的提升方式
- 3、想要好心态首先要“变态”（电力服务的三个心态、四个状态、一个态度）
- 4、保持良好心态的方法
- 5、疏导情绪的途径

## **第六章：电话坐席服务流程梳理与服务操作规范**

## **一、电话坐席人员的工作流程**

## **二、电话坐席人员的常见工作问题**

1、工作方法问题

2、技巧处理问题

## **三、客户投诉分析与处理**

### **1、客户的不同需求与投诉动机**

### **2、客户投诉的心理及应对**

1) 求补偿心理及应对

2) 求尊重心理及应对

3) 求宣泄心理及应对

4) 求认同心理及应对

5) 报复心理

6) 求解决问题的心理

7) 好表现、获得承认的心理

### **3、客户投诉处理的经典战术**

1) 张弛有度

2) 以静制动

3) 缓兵之计

4) 区别对待

### **4、客户投诉处理的禁忌**

1) 专业能力禁忌

2) 语言禁忌

3) 心态情绪禁忌

### **5、有效地利用提问技巧处理电话投诉**

1) 提问的好处

2) 提问的技巧

### **6、合理利用团队资源处理现场投诉**

1) 团队 VS 团伙

2) 团队协作游戏

**结束：课程回顾与总结**