

《电话坐席服务与投诉处理技巧》

—— 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】 一天

【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、电话沟通的四个步骤

- 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、电话沟通的四大技巧

- 1、看的技巧
- 2、听的技巧
- 3、问的技巧
- 4、说的技巧

五、不同类型客户的说话特点及应对沟通方法

- 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

第四章：投诉解决的具体技巧——投诉的真相

讲授模式：情景模拟、案例分析、理论指导

- 1、解决客户服务的2个核心
- 2、影响客户行为的几个特征
- 3、维护客户关系的7大原则
- 4、客户抱怨的真相
- 5、解决问题别制造问题
- 6、事事照“规定”，样样行不通
- 7、客户服务要说“是”，不要说“不”
- 8、抱怨的类型
- 9、处理投诉的5大原则
- 10、解决客户投诉的4大关键因素
- 11、解决客户投诉的步骤
- 12、平息客户愤怒的禁忌
- 13、快速与客户建立信赖感的方法

结束：课程回顾与总结