

《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】 1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

第四章：电话坐席人员服务意识提升

模块四：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

第五章：电话坐席人员阳光心态的修炼

模块五：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
- 3、团队协作

结束：课程回顾与总结