

# 电话话务员视频服务礼仪与营销投诉处理培训

主讲：潘海丹



## 潘老师高级礼仪培训讲师

中国礼仪研究院院长

国际注册高级礼仪培训师

被河南省教育厅评为职业礼仪全国优秀

辅导教师

国际流行舞大赛决赛冠军

太平洋航空航天飞行公司执行 CEO

潘老师一站式礼仪教育创始人

百家城市文明建设礼仪顾问

女性学院特邀礼仪顾问

儿童礼仪教师礼仪品格教育产品课程的

研发和推广的专业儿童行为教育专家

.....

随着 5G 时代到来，疫情蔓延催化全球化和远程工作的需要，视频客服成为一个必要的工具。从电话客服到视频客服，视频客服可以为伟大的想法提供催化剂，扩大你的影响范围，并帮助你实现特定的目标。尽管视频客服很受欢迎，但我们仍然看到公司和个人在视频客服上犯了重大错误。这导致了很多时间的浪费、挫折……在某些情况下，话务员电话礼仪与投诉处理培训是说虽然电话的使用已经非常普及，但是视频客服的礼仪和投诉处理技巧却并没有改进，面对客户的问题和投诉等，话务员无法用正确的态度和礼仪来与客户进行视频交流和处理问题，这样就会给客户留下坏的影响。本课程直接从话务员视频礼仪和营销投诉处理三方面进行

**培训，希望可以提高电话话务员的整体礼仪和能力。**

**话务员视频礼仪与投诉处理培训课程安排：**

培训时间：3天；

培训地点：客户自定；

培训对象：电信公司视频话务员；视频电话营销人员等；

培训时间：60%讲师讲解+30%课程互动+5%情景演练+5%案例分析；

培训效果：讲师通过课程讲解和案例分析让学员消化培训内容，进而通过课程互动来加深培训效果，情景演练的进行来使学员身临其境，学会为他人着想，进而不断提高自己的能力和素质。

**话务员视频电话礼仪与投诉处理培训收益：**

- 1，通过培训使电信视频话务员充分认识到电话在信息交流中的重要地位；
- 2，通过培训使电话话务员掌握正确的视频电话礼仪规则；
- 3，通过培训使电话话务员为个人或公司树立积极的视频电话形象；
- 4，通过培训使电信视频话务员可以更好的识别客户需求并给予满足；
- 6，通过培训使电话话务员正确的在视频电话中传递有效的信息；
- 7，通过培训使电话话务员学会视频电话倾听和投诉处理的技巧；
- 8，通过培训使电话话务员学会视频电话服务营销的技巧；

**话务员电话礼仪与投诉处理培训背景**

中国经济的飞速发展使电话在中国迅速普及中国电话业在近几年的

发展可谓突飞猛进，电话用户的增长是中国电信业发展的一个标志，更是中国经济发展的一个缩影。尽管中国的电话业有了惊人的发展，电话已渗透到了社会生活的各个角落，但令人有点吃惊的是，电话话务员礼仪与沟通技巧的普及程度却远远跟不上电话的发展速度。如今面对面交流的培训非常之多，但是电话交流的礼仪却很少，由于缺少这方面的培训与学习，从而导致了在电话礼仪与沟通技巧方面的严重落后。《电话话务员礼仪与沟通技巧培训》课程正好可以弥补这一点的缺陷。

话务员电话礼仪与投诉处理培训课程大纲

## **第一讲：话务员视频礼仪与沟通导入**

话务员为什么要学习视频礼仪

视频礼仪的重要性

视频沟通的特色

沟通交流的两大原则与原理

本章重点：初次导入视频礼仪学习的重要性

## **第二讲：视频话务员的自身形象礼仪**

培训原因：视频双方完全都能看得到话务员的样子，个人职业形象和职业态度会在视频中全然体现，所以话务员必须注意自身形象礼仪。

一，话务员职业形象中的仪容——培养职业亲和力的技巧

1.首应效应——这是一个两分钟的世界

2.仪容仪表的基础

3.修面：男士魅力的亮点！

#### 4.化妆：女士职业形象的标志！

二，现场演练——职业淡妆的步骤 / 职业淡妆的技巧（针对不同脸型、眉形、眼形） / 学员化妆练习和现场点评

#### 5.职业人士的发型要求

案例分享：服装与发型的错误搭配点评

三，职业形象中的仪表——视觉美学在形象塑造中的运用

#### 1.职业着装的基本原则：

适宜原则 / TPO 原则 / 和谐原则 / 个性原则

案例 1：IBM 员工着装规范

案例 2：希尔顿酒店的员工形象

案例 3：海尔的安装工人

#### 2.常见着装误区点评：

案例：比尔盖茨为什么被拒绝进入高尔夫球场

#### 3.男士服饰的选择与搭配

现场演练：领带的打法

#### 4.女士服饰的选择、色彩搭配与饰品搭配

现场演练：丝巾的打法

#### 5.情景短片：不同场合的不同着装方式与技巧

### **第三讲：话务员职业形象中的仪表——职业形象塑造的个性化分析**

#### 1.体型分类：女士的体型分类 / 男士的体型分类

#### 2.扬长避短的体型调整着装

#### 3.款式风格：女士八大款式风格和男士五大款式风格

#### 4.诊断自己的款式风格

### **第四讲：话务员视频礼仪中职业形象中的仪态——体现你的职业素养**

#### 1.职业人的仪态要求

#### 2.职业人的仪态礼仪——现场训练与指导

迎接客户时的正确站姿 / 办理业务时的正确坐姿 / 工作区间的正确行姿 / 低处取物的正确蹲姿

常用的几种手势礼仪 / 微笑 / 眼神 / 别让小动作坏事

#### 3.职业人的仪态禁忌

### **第五讲：话务员个人形象——我们的个人形象设计**

规划你的职业形象；规划你的社交形象；规划你的生活形象

话务员面部整洁，面带微笑；

话务员着装正式，坐姿端正；

话务员态度正确，语气和缓；

### **第六讲：话务员视频礼仪的基本技巧**

#### 一、经常整理办公桌

周边环境影响个人心情

办公桌要整洁干净

纸笔准备充分

#### 三、第一句话要清脆响亮

用清脆和响亮的声音给对方留下积极的印象

响亮的声调可以带动对方情绪

四、要善于寒暄与随声附和

问候的要领

有效的共感语言

五、用心倾听对方的谈话内容

积极倾听

积极倾听的好处

注意观察倾听对方说话的语气

## **第七讲：视频客服服务营销流程**

一、建立信任

1.客户信任谁？

2.如何建立信任？

二、探索客户需求

1.探索客户需求 SPIN 技巧

引入案例：电影《非诚勿扰》片段

1) 什么是 SPIN 技巧

2) SPIN 技巧分析

3) 演练：柜面一句话营销

三、产品介绍

1.产品介绍 SCBC 原则

2.演练产品介绍话术

## 四、异议处理

### 1.异议处理原则

案例：异议处理话术举例

## 五、快速促成

### 1.促成交易七法

- 1) 二选一法
- 2) 下一步骤法
- 3) 次要理由法
- 4) 名人效应法
- 5) 从众成交法
- 6) 期限成交法
- 7) 激将成交法

### 2.如何争取客户转介绍

### 3.如何培养忠诚客户

## **第八讲：话务员拨打视频电话的礼仪**

### 一、拨打视频电话的步骤

整理视频电话内容，然后拨打视频电话

确认对方身份

自我介绍

寒暄问候，说明目的

倾听对方的意见

重复重点内容

礼貌道别

## 二、拨打视频电话礼仪的禁忌

忌一边吃东西，一边讲视频电话

除非紧急情况，否则不要在用餐及休息时间打视频电话给他人

视频电话四周避免放置容易打翻的物品

如果拨错视频电话，务必及时道歉

打视频电话前排除杂音

视频电话轻拿轻放，勿摔

通常应由长辈、上司、客户先挂视频电话，平辈则由打视频电话者

挂视频电话

## 第九讲：话务员接视频电话的礼仪技巧

### 一、尽量不要让对方等待

视频电话铃响三声内接听

要考虑别人等待接听的心理因素

想办法不让对方等待

### 二、视频电话接听的步骤

整理仪容仪表

面带微笑

点头示意

尊称问好

自报公司（部门）名称

确认对方的姓名

商谈有效的事宜

礼貌道别

三、话务员接视频电话的注意事项

延迟太久接要致歉

转接时，要注意表述：请稍等

如果对方拨错号码，要礼貌告知

尽可能避免厌烦神情及语调

不要使用简略语和专用语

语言简练、清楚、明了，不要拖泥带水，浪费时间

## **第十讲：提升客户视频服务体验的四大关键**

关键词：相由心生，礼由心生

(1) 专注和关怀

(2) 快速反应

(3) 保持同理心

(4) 语言优化技巧

A.怎么说比说什么更重要

B.语气、语调是我们待事务的一种态度

C.用“提问”引导客户，让客户感受到“主导权”和“选择权”

## **第十一讲：视频话务员突发事件及投诉抱怨处理**

一、突发事件案例分析

听不清对方话语

视频信号导致卡顿

接到到错了的视频电话

遇到自己不知道的事情

接到领导亲友的视频电话

接待顾客的索赔视频电话

二、投诉抱怨处理原则

不将对方的抱怨当成坏事

道歉并认同对方的感受

要有同理心

要负责任，协助对方解决问题

不推脱、不找借口

三、处理投诉抱怨的四大步骤

先让对方说话，切勿插嘴

问问题表达感同身受

提供解决的方法，切勿推脱

事后追踪对方的抱怨有没有受到妥当处理