

企业电话客服服务通话礼仪提升

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

.....

潘老师上门培训根据企业具体需求制定可行性方案，潘老师服务礼仪培训一切只为了效果的培训，潘老师对落地效果服务的礼仪培训讲师！

电话客服的电话礼仪规范

课程背景：

电话被现代人公认为便利的通讯工具，在日常工作中，使用电话的语言很关键，它直接影响着一个公司的声誉；在日常生活中，我们通过电话也能粗略判断对方的人品、性格。因而，掌握正确的、礼貌待人的打电话方法是非常必要的。

课程大纲：

第一部分 电话礼仪规范培训

一、何谓电话交际

- 1、提高人际交流能力的重要性
- 2、人际交流的法则
- 3、不能依靠电话的方便
- 4、从电话中判断对方的状态
- 5、主语和宾语不可省
- 6、洞悉对方情况的能力培养

二、电话交际的基本方法

- 1、办公桌 5S 运动
- 2、左手拿电话
- 3、首句话要清晰、清楚
- 4、寒暄与附和
- 5、倾听对方说的话
- 6、如何确认谈话内容
- 7、记录留言时留意对方说话的语气
- 8、美丽的交谈语言
- 9、打、接电话的流程

三、接电话的技巧

- 1、莫让对方等待
- 2、重复对方的名字

- 3、确定是谁的电话
- 4、转接电话要记录清楚内容
- 5、转接电话要注意的事情
- 6、负责人不能接听电话的时候
- 7、替负责人与对方交谈时的注意事项

四、打电话的技巧

- 1、准备工作要做好
- 2、事先了解对方的工作安排
- 3、交谈要简明清晰
- 4、结束前要表示感谢
- 5、礼貌用语不能忘
- 6、转达留言和旨意
- 7、如何向对方公司说明工作要求

五、如何塑造好的电话形象

- 1、工作效率很重要
- 2、错打的电话礼貌对待
- 3、各类媒介要处理好
- 4、投诉电话要小心应对
- 5、附加语言要多用
- 6、借助良好的电话形象建立信心

第二部分 服务接待礼仪及流程梳理

一、服务接待的意义所在

- 1、从接待看到的工作能力
- 2、从接待了解到的团队管理
- 3、从接待感受到的企业文化

培训方式：分析、案例、讲解

二、正确认识接待工作

- 1、服务接待是谁的事情？
- 2、真正意义上的服务接待从何时开始？
- 3、接待工作何时才算画上了圆满的句号？

培训方式：分析、讨论、讲解、案例

三、服务接待前期准备

- 1、个人准备工作—形象自检、心态调整
- 2、环境准备“四营造”
- 3、服务接待前期信息整理技巧
- 4、通讯沟通礼仪

.客户电话服务基本语言

.客户电话沟通前准备

.电话接听服务技巧训练

.服务电话拨打技巧训练

.现代服务必须了解的网络通讯礼仪细节

- 5、服务接待团队管理方案策划技巧

.根据他人需求设计接待方案

.了解接待方案设计“五大模块”

.会务团队接待人员分工设计

.日常工作区域接待分工设计

培训方式：分析、讲解、讨论、案例、示范、训练

四、让接待流程尽善尽美--用服务点亮他人满意度

1、客户期望的服务与企业提供的服务有哪些可能的差距？

2、优质接待服务层级分析

.个性化服务

.附加性服务

.惊喜服务

3、接待工作三阶段：迎接、接待、送别

4、服务标准化管理手册的设计

5、迎接阶段流程梳理及服务标准

6、接待阶段流程梳理及服务标准

7、送别阶段流程梳理及服务标准

培训方式：分析、讨论、讲解、案例、训练

五、接待流程情景模拟演练

1、抽题分组讨论

2、团队展示及考核

培训方式：展示、演练、点评

第三部分 投诉异议处理

一、异议处理的认知

1、何为异议

2、异议的价值所在

3、何为异议处理

4、客户异议分类

情景演示，案例分析

5、处理异议的基本原则

6、处理异议的要求

7、处理异议的禁忌

8、建立客户常见异议处理方案

情景演示，案例分析

小结

二、异议处理的六大技法

1、亲和力

什么是亲和力

电话里具有亲和力的特征

声音控制力的修炼

听听看：哪个接线生更有亲和力？

练习：女性如何训练出优美而动听的声音

练习：男性如何训练出浑厚好听的声音

2、提问

两种提问方式

提问必须把握的规则

6 大类问题

案例：电访客户满意度

3、倾听

倾听的含义

倾听的干扰因素

倾听的三个阶段

倾听的四个小帮手

演练：一个老客户打电话骂，说你们公司都是骗子害他亏了那么多钱，试着用倾听的技巧缓解客户的情绪

4、引导

引导的第一层含义——自然过渡

引导的第二层含义——趋利避害

引导技巧运用技巧

5、同理

何谓同理心

同理心有什么夹子

如何恰当表达同理心

体现同理心的常见话术

练习：我要投诉你们公司（利用同理化解客户的怒气）

给自己一点同理

案例分享：我们与客户是平等关系

案例分享：客户谩骂时，如何移情自己

错误的同理自己

6、赞美

中国人为什么不擅长赞美

赞美的基本“法”

赞美的要点

赞美的常用方式

练习：如何赞美客户的笑声

赞美词汇的汇总

三、精准的异议处理对策

讨论：客户为什么会产生异议？

1、不同类型阶段的异议类型

2、四种典型的异议客户类型

3、拒绝型异议

拒绝型异议的3大具体表现

拒绝型的客户分类

无实质性进展的客户目的分析

.情景演示，案例分析

4、信任型异议

针对销售过程的异议

针对销售人员的异议

客户本身的异议

针对公司可信度的异议

.情景演示，案例分析

5、销售型异议

针对产品功能型异议处理

针对产品价格型异议处理

针对产品服务型异议处理

针对产品竞争型异议处理

.情景演示，案例分析

6、谈判型异议

“拖”型客户惯用策略及处理技巧

“推”型客户惯用策略及处理技巧

“拉”型客户惯用策略及处理技巧

“磨”型客户惯用策略及处理技巧

“诈”型客户惯用策略及处理技巧

“逼”型客户惯用策略及处理技巧

“诱”型客户惯用策略及处理技巧

.情景演示，案例分析

第四部分、突发事件处理技巧

(案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导、模拟演练)

突发事件处理原则

典型案例分析