

## 电话客服人员礼仪修养全面提升

——让每一位员工都成为您的代言人，  
使每一位顾客都愿意成为您的朋友。

何慧老师

### ■ 培训目的及意义(Meaning)

对于电话营销和电话客服人员来说，在没有见面仅仅凭借一只听筒解决问题和服务营销难度是很大的，尤其是要取得高品质的服务标准，使顾客即使没有面对面仍然可以感受到服务人员的专业程度和产品的可信赖感。

而“电话客服人员礼仪修养全面提升”课程是服务领域中的经典课程，也是每一个服务型公司必不可少提升员工整体服务水平的课程，本课程在此基础上结合中国服务型企业的实际情况，从打造一个高品质客服团队出发，从电话客服的标准落地、技巧提升，以及服务品质的保证和服务营销一系列的讲授与训练。大幅度提升员工的服务技能。同时课程中穿插落地工具及课堂训练，使其掌握一套简单、实用的方法、原则、以及工具。该课程的核心理念及工具广泛运用在中国移动、中国南方电网、及各知名服务型企业当中。

### ■ 课程效果 (Effect)

- 1、从“看、做、听、问、说”五个方面练习，从而更好地赢得客户，增加业绩
- 2、掌握电话客服的关键要素，顾客满意度提升
- 3、对内有利于建立更融洽合作、高效运营的工作团队
- 4、运用电话沟通技巧精准了解客户需求，进行服务营销

### ■ 课程对象 (Object)

企业各部门电话营销、客服中心相关人员。

### ■ 培训时限(Time)6小时

### ■ 培训方法(Methods) 培训师主讲，现场模拟训练、案例分析、小组讨论、游戏互动等

■ **工具落地 (tool)** 1、营销人员形象仪表 10+1 测试表 2、形象心理分析模型

3、精准电话沟通测评表 4、无障碍服务沟通测评工具

■ **课程主体内容 (Main points)**

**第一讲：高品质服务的基石——从“心”开始**

课程团队游戏导入

- 1、头脑风暴：你最满意的一次电话服务
- 2、案例分享：《10086 的超级 VIP》
- 3、呼叫中心概况及发展简介
- 4、客服人员应具备的基本素养
  - 1) 强大的心理素质
  - 2) 健全的品格要求
  - 3) 专业的技术能力
  - 4) 综合素质的修炼
- 5、阶段性总结及承上启下

**第二讲：完善的服务礼仪素养是客服的工作保障**

- 1、案例分析：《我哪里得罪了你》
- 2、什么是客服礼仪？
- 3、客服礼仪的核心要素
  - 1) 接纳
  - 2) 尊重
  - 3) 真诚
- 4、好的客服形象带来好的工作效益
  - 1) 专业形象定位
  - 2) 男女职场形象打造及测评
  - 3) 客服满分技巧之肢体语言礼仪运用
- 5、办公场所同事之间的礼仪技巧
- 6、阶段性总结承上启下

**第三讲：我用天籁之音打动你——语言礼仪**

- 1、 游戏导入：《一口气数枣比拼》
- 2、 普通话发音技巧训练
  - 1) 吐字归音的正确练习
  - 2) 音量语速的正确练习
  - 3) 各类情感的有效表达
- 3、 电话客服人员的礼仪用语

- 1) 各类用语规范
- 2) 请字开头、谢字结尾、您字挂口头
- 3) 客户行业用语及禁忌
- 4、 小组现场演练
- 5、 阶段性总结及承上启下

### 第五讲：电话客服人员的接打电话工作技巧训练

- 1、 接听电话的技巧及运用
  - 1) 接听电话技巧一 ——良好接听电话的肢体语言
  - 2) 接听电话技巧二 ——清脆响亮的第一声
  - 3) 接听电话技巧三 ——程序的规范
  - 4) 接听电话技巧四 ——恰当的语言
  - 5) 接听电话技巧五 ——恰当的接听时间
  - 6) 接听电话技巧六 ——确认谈话内容
- 2、 打电话的技巧及运用
  - 1) 拨打电话技巧一 ——拨打电话五原则
  - 2) 拨打电话技巧二 ——掌握正确的拨打电话时间
  - 3) 拨打电话技巧三 ——灵活处理不同的情况
  - 4) 拨打电话技巧四 ——讲求挂断电话礼仪
- 3、 接、打电话的前中后注意事项及实操
- 4、 根据企业的实际情况而进行现场模拟电话训练
- 5、 阶段性总结及承上启下

### 第六讲：电话客服人员的沟通技巧

视频分享：《五星级的服务沟通》

- 1、 好服务源于好沟通
  - 1) 电话中的语言沟通&非语言沟通
    - 1、 电话中非语言沟通的服务运用
      - 1) 副语言技巧
      - 2) 保持微笑
      - 3) 语气语调的正确使用
    - 2、 SOFTEN 法则的工作运用
    - 3、 如何拉近与客户的关系——听的技巧

- 1、聆听寻找客户心理诉求
  - 1) 服务倾听的那些事：案例分析
  - 2) 服务倾听中常见障碍
- 4、如何让客户畅所欲言——问的诀窍
  - 1) 好问题成就好人生
  - 2) 问话技巧模拟练习
- 5、如何让客户更喜欢——说的技巧
  - 1) 案例分享：《凭什么拿下这笔大单》
  - 2) 高频成交的秘诀——赞美三部曲
  - 4) 同理心的运用
- 6、据企业实战进行小组现场电话服务模拟练习

## **第六讲：电话客服人员的客服投诉处理技巧**

头脑风暴：你经历过最难忘被投诉的经历

- 1、客户投诉心理分析及处理
  - 1) 案例分享：《三星售后投诉事件》
  - 2) 正确分析抱怨及投诉的原因
  - 3) 客户投诉心理分析
  - 4) 面对不同类型顾客投诉处理技巧
- 2、投诉处理流程实操
  - 1) 客户投诉处理流程规范
  - 2) 客户投诉正面意义——处理人员心态调整
  - 3) 原因分析及总结
- 3、运用客户投诉问题收集工具现场演练
- 4、所有章节课程回顾及阶段性总结、现场提问