

暖心服务-客服中心魅力声音塑造与心灵和谐调试

【课程背景】

“人生不如意十之八九”，生活在竞争激烈的现代社会，每个人都要面对来自于工作、生活、学习和情感等多方面的压力。沉重的压力导致人们的情绪不良，工作效率下降，生活质量降低，特别在呼叫中心，我们每天带个耳麦，坐在一个小格子间里，日复一日接着电话，单调的工作时光，雷同的工作内容，慢慢地消磨掉了我们的服务热情，面对客户的责难和刁难，我们更是不堪重负。人拥有两个世界，身外的世界和心灵的世界。身外的世界变幻莫测，心灵的世界更是斑斓起伏。人们总是在不经意的跟别人作着比较，他买房了，他有车了，他升迁了、在羡慕别人的同时就产生了对自己的不满，就会产生沮丧的心理。为满足这种内心的不平衡，努力的学做着别人，却永远做得比人家差，更加重了内心的愤恨。其实我们都忽略了自己，自己的特点、自己的长处，自己的优秀。而通过实际经验表明，找到自己的特点，并努力发扬它，你会对自己越来越满意，一副甜美，优美的声音可以提高员工的自信和心灵愉悦，更能提升客户的体验的满意度。让我们一起找到提高愉悦自己的心灵秘钥，扫清心空中的阴霾，让你心灵的世界永远春光无限，风景宜人。

【培训对象】

呼叫中心培训师、班组长，一线员工等

【培训目的】

1. 让员工认识到自己的声音特点；
2. 塑造员工语言的亲和力；
3. 提升客服人员的沟通与交流自信；
4. 提高员工的自我调试能力，自我舒缓压力的能力；
5. 培养员工自我修炼正念的力量

【授课方式】

课程采用讲师讲授、分组讨论、实际演练、案例分析等生动活泼的教学形式，使学员在充分投入的氛围内最大限度的提升培训效果

【课程大纲】

一、自我声音的认知

1. 客服人员的声音的基本要求
 - 清晰纯净，自然流畅
 - 宽松通畅，圆润明朗

- 色调丰富，运用自如
 - 2. 语言表达的亲合力
 - 3. 服务态度的亲合力
 - 4. 声音的亲合力
- 二、 **以声辨人-四色客户的辨认**

- 1. 四色客户的特征与语言特点
- 2. 四色客户的声音特点
- 3. 四色客户的应对
- 4. 魅力男声与魅力女声标签
- 5. 优秀服务人员的发音特点

三、 **呼吸控制与训练-气乃声之帅**

- 1. 吸气方法
- 2. 呼气方法
- 3. 胸腹联合式呼吸

四、 **口腔训练 - 增加气息容量**

- 1. 挺软腭
- 2. 松下巴
- 3. 打开牙关
- 4. 提颧肌

五、 **共鸣发声**

- 1. 胸腔——不可调节共鸣腔
- 2. 喉腔——可调节共鸣腔
- 3. 咽腔——可调节共鸣腔
- 4. 口腔——可调节共鸣腔
- 5. 鼻腔——不可调节共鸣腔
- 6. 头腔——鼻腔以上的共鸣

六、 **吐字归音**

- 1. 字头要叼
- 2. 字腹要立起，拉开
- 3. 字尾收音干净，利落
- 4. 辩字口诀、魅力朗读

七、 **发声中的情声气**

- 1. “情”
- 2. “声”
- 3. “气”

八、 如何摆脱旧的自己 - 觉省

1. 撕碎你身上的旧 " 标签 "
2. 两个负能量：悔恨与忧虑
3. 失败的经验与成功之道等价
4. 反正都是难，不如坦然

九、 内心不能承受之重 - 放下心事本无大碍 - 接纳

1. 没有人的心灵永远一尘不染
2. 放下心灵的重负 - 给心一个自由
3. 你的人生，不必强求 " 公正 "
4. 你可以告别心理依赖症
5. 学会放手，才有成长
6. 仍掉 " 仇恨袋 " 才能化干戈

十、 塑造豁达心胸，用虚心给成就铺路 - 改变

1. 意志是训练出来的
2. 改变优柔寡断，我要雷厉风行
3. 试着退一步地想，总会有突破
4. 想揽 " 瓷器活 " 先磨 " 金刚钻 "
5. 还在上 " 固定思维 " 的当吗，思路决定出路
6. 留下重要的，放弃不必要的 - 抓大放小，要事第一

十一、 巧心智处 " 事 " 圆融 - 迎接

1. 亲情是你一生的依赖
2. 办公室里需要一个 " 和事佬 "
3. 宽容是爱的精髓
4. 用责任去体味幸福
5. 用尊重和理解化解与客户的隔阂
6. 客户服务里没有 " 雄辩家 "

结语：主宰自己的能量，遇见全新的自己
