

# 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。有意无意间，在言语上加上了自己的随意评价，任意的说教，无端的指责，甚至武断的给别人扣帽子。这些伤害虽然不会给人身体带来伤害，但对人的心理和精神上的伤害是极大的。它让我们与同事产生了误会，与客户产生了隔阂，冷漠，甚至是敌意，这样的语言脱离了我们服务的初衷。通过倾听，我们将意识到他人与自己的共通之处，温柔以待，真诚回馈，我们理解关注到了客户背后的需要，适时的陈述自己的观点，客户会洞见你的努力和善意解释。沟通不仅在于把话说出来，而是要让对方听得进去。让我们赋予沟通全新的意义：摒弃愤怒和质问，透过我们的语言，倾听我们共同的心声。

**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. 修炼客户人员亲和的沟通能力；
5. 如何建立与客户融洽的沟通氛围。

## 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. 语言表达的亲和力
  3. 服务态度的亲和力
  4. 声音的亲和力
- ### 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、与客户创造一个非暴力的世界

---

1. 用非暴力沟通法化解冲突 - 同理心催生法
  2. 告诉对方你想要的，而不是你不想要的
  3. 表达自己的请求，倾听对方的需要
  4. 当冲突双方无法聚到一起时 - 先进行自我揭短
-

5. 出人意料的立场转换
  6. 从“交易”到“交心”
  7. 朝着“不行”一路挺进
- 

**小结：先建立信任，再处理问题**

---

## 九、化解积怨 – 从冲突到和解

---

1. 愤怒处理 4 步骤
  2. 关切的体会他人，不解读为批评或指责
  3. 从满足自身需要的角度来说，解释从来不起作用
  4. 诚实的表达自己的想法，而不是批评、指责
  5. 温柔以待的沟通方式：
- 

- 观察
- 感受
- 需要
- 请求

6. 阻碍和解的错误表达：
- 

- 比较
- 说教
- 否定
- 同情
- 辩解
- 纠正

**小结：所有愤怒背后都有恐惧，所有不满背后都有需要**

## 十、突破封锁黄金五步走

---

- 1、理解并总结
  - 有效倾听、真诚致歉、适时安抚
- 2、说明和解释
  - 原因解释、过程解释、服务弥补解释、规范和流程解释
- 3、引导并解决
  - 拿到通话主动权、引导提问、降低客户期望值、转移客户注意力
- 4、替代和弥补
  - 方案要有效、业务要贯通、客户要洞察
- 5、建议和感谢
  - 风险规避提醒、避免问题再次发生提醒、郑重感谢

**演练：展现同理心和换位思考的共鸣技术**

**演练：通过同理心表达安抚情绪和建立信任**

**研讨：掌握从安抚情绪到处理实际问题的稳妥推进方法**

## 十一、 打造惊喜 - 重获信任的力量

---

### 1. 投诉处理中创造惊喜服务的关键

- 客户意料之外，根本没有关注到
- 企业花去最小的资源和成本
- 符合客户个人特征，而不是仅仅提供更多的东西
- 重量级人物的重视与感谢

### 2. 投诉融洽沟通秘密在于：以情动人在先，以理服人在后

**结语：了解客户的过去要安抚，解决客户的现在要及时，承诺客户的未来要适度**