

# 《魅力客服普通话教程》课程介绍

## 【课程背景】

很多销售及客服人员，总觉得自己说多了话，上气不接下气，非常容易感到疲倦，且声音缺乏辨识度，难以让客户记住你是或者是想更多交流的欲望。在与客户沟通的时候，缺乏感染力，声音的魅力，以及表达的交流欲望。课程系统从你的语音发声带你认识自己的发声构造，从发音入手，塑造良好的语音气质，打造声音魅力，帮你挖掘其声音独特的小秘诀，让你轻松驾驭和掌握说话好听，加倍放大你在与人交流时候的自信力，感染力和个人魅力。

【主讲人】 嫣然

【教学辅助】 教辅人员

【授课时间】 共6小时

【授课对象】 客服人员，培训师，销售人员

## 【课程目标】

1. 解决说话缺乏交流感，沟通缺乏技巧。
2. 解决说话没有底气的问题；
3. 解决声音太小，音色暗淡，音质没有磁性，语音魅力不足问题；
4. 解决长期讲课造成的咽炎、声带小结等咽喉疾病问题。

## 【课程收益】

1. 了解发音理论，熟悉发音原理；
2. 掌握科学的发音技巧，真正改善音质；
3. 提高声音的清晰度、圆润度和明亮度；
4. 纠正错误的发声习惯，科学保护喉和嗓。

## 【授课方式】

问题解析+理论讲授+实战训练+实践点评

## 【课前准备】

学员训练手卡4类：绕口令、致宝贝、古诗词。

## 【课程安排】

时间	授课主题	项目	具体环节
9:00—9:30	发声器官构造以及理论发音总说，了解你的发声原动力。	理论讲授	1：抛苹果游戏导入，引导进行“咬苹果”的动作，进行专业口部操训练 2：通过发音器官构造了解发音系统 3：了解发音原理，修正自我的发音
9:30—10:00	说话不累，持续绵长气息训练。	气息控制训练	1: 强化气息的的练习，解决如何科学发声 2：胸腹式联合呼吸法 3：气息的持久性训练
10:00—12:00	发音标准，吐字圆润清晰好听的奥妙。	普通话教程	1：声母发音训练 2：韵母发音训练 3：调值发音训练 4：口腔开合发音训练 5：声音共鸣美感训练 6：声音弹性训练 7：音域拓展训练 8：修音正音方言纠正训练 9：嗓子侧漏，音量小，音色不好纠正:

2 : 00——4:00	说话抑扬顿挫，富有感染力魅力。	情感表达	1 : 语言的语气，语调，语势有基础认识 and 了解 2 : 学会基本的重音，停连，内在语等语言策略 3 : 经典诵读，气贯长虹 4 : 客服语录训练 5 : 现场模拟实战训练 6 : 如何保护嗓子
4:00——5:00	综合训练以及现场终极PK比赛	理论联系实际	1 : 一对一教练环节 2: 自身准备素材 3: 团队演练