

由内而外打造个人服务品牌

——电话服务礼仪与沟通表达艺术

【课程背景】

21 世纪是互联网时代，是人联网时代，也是“看脸”的时代！随着大数据、人工智能、机器人等高科技技术的不断发展，人们越来越需要用心的、有温度的、有情感的礼仪化服务。而如果您与客户的沟通不能给他从视觉形象、声音表情、沟通表达等方面留下良好的第一印象，那么客户大概率不会花更多时间了解您的内涵、您的产品、您的诉求……

同样，当今时代全球经济一体化，产品信息透明化、企业产品同质化，对于企业服务品牌的美誉度要求越来越高，需要把握与客户交往的关键时刻，用真诚用心的服务沟通礼仪让客户感受到尊重，打动客户的内心，从而提升顾客满意度和忠诚度。因此塑造得体大方的职业形象、修炼尊重适合的服务行为、掌握有效一致的服务沟通，是企业文化和个人品牌的外显，正所谓：礼仪似春风，失礼失人生！

【课程收益】

- 了解服务礼仪背后真正的内涵，结合时代背景理解礼仪对工作和生活的重要性；
- 从心理学的视角解读工作压力，管理压力调适情绪，以压力为动力，修炼内在“心理肌肉”；
- 从外在视觉形象、声音表情、热线电话礼仪等方面，训练尊重用心的服务行为，打造客户服务的外在品牌；
- 掌握有效的一致性沟通表达艺术，增进与他人的关系，让工作高效。

【课程特色】

- 由 20 年企业管理背景，10 余年心理学学习历程，7 年授课经验的心理学讲师进行课程

研发、设计、讲授；

- 不同于职业技能的服务沟通类培训形式，更拒绝理论化、教条式、“鸡汤式”的概念灌输。关注学员由内而外的自我觉察，从积极心理学的理念出发，激发每个人与生俱足向上向好的成功资源；
- 遵循成人学习的特点，运用课堂讲述、案例分析、视频教学、活动体验等培训形式引导学员积极参与与主动思考；

【课程时长】 2天（6小时/天）

【课程对象】 电话客服人士

【课程大纲】

一、营造有温度的电话服务

1. 解读电话服务礼仪
 - 1) 电话服务礼仪的涵义
 - 2) 电话服务人士的服务素养
2. 从心理学的视角看热线电话服务工作
 - 1) 从人到工作——和谐阳光的服务心态
 - 2) 从自己到他人——内省负责的服务理念
 - 3) 从内在心理到外在行为——变被动服务为主动服务
3. 打造个人服务品牌
 - 1) 人生无处不“成交”
 - 2) 大脑的神经科学
 - 3) “成交”他人的五感开关
 - 4) 五感开关的神奇密码

视频观摩：《窈窕绅士》为何被拒绝？

小组讨论：热线电话服务的关键时刻

二、热线电话服务礼仪

1. 热线电话的亲和原则

- 1) 匹配的原则
- 2) 柔和剂一样的语言
- 3) 回放的技巧
- 4) 道出目的，请求许可正确的发音方式

2. 训练声音表情

- 1) 语意重点、准确、条理分明
- 2) 语音语速适中，吐字清晰
- 3) 语气、语调亲切温和

3. 热线电话的表达用语

- 1) 热线电话的礼貌用语
- 2) 热线电话的文明用语
- 3) 热线电话的行业用语
- 4) 热线电话的禁忌用语

4. 接打热线电话前的准备

- 1) 准备好笔、笔记本、小镜子——方便记录和检查通话表现
- 2) 充分掌握客户资料——知己知彼
- 3) 电话沟通的良好心态——心态决定通话的质量

5. 拨打热线电话的礼仪

- 1) 拨打电话 5 原则
- 2) 掌握正确的拨打电话时间
- 3) 灵活处理不同的情况
- 4) 注意挂断电话礼仪

6. 接听与拨打热线电话的技巧

- 1) 良好接听电话的肢体语言
- 2) 重要的第一声

3) 规范的电话程序

4) 把握通话时机

5) 确认谈话内容

互动游戏：重音训练准确传递声音意图

现场训练：如何训练柔和剂的声音

小组练习：热线电话服务场景角色扮演

三、修炼有效的一致性沟通

1. 人际沟通 3 要素

1) 自己和自己的关系

2) 自己和他人的关系

3) 自己和情境的关系

2. 压力下自动化的沟通模式

1) 指责模式的特质

2) 讨好模式的特质

3) 超理智模式的特质

4) 打岔模式的特质

3. 有效的一致性沟通方式

1) 一致性沟通的涵义

2) 有效沟通的基础-与他人建立信任

3) 有效沟通的关键-提升聆听能力

4) 有效沟通的促进-有效的开放式提问

5) 有效沟通的艺术-ORID 万能表达工具

4. Hold 住情绪与客户有效沟通

1) 认识情绪

2) 识别情绪

3) 管理情绪的外在方法

4) 管理情绪的 ABC

小组练习：自主式聆听和聚焦式聆听、全息式聆听

课程总结 & 问题答疑