

《电话沟通技巧》

主讲：孙倩老师

【课程背景】

电话沟通是企业内对外沟通最常使用的工具，从电话的拨打、接听、挂断等小小的动作上，能评判出这家公司的员工是否经过良好的训练，也同时可看出这家公司的管理是否有效率。

电话沟通不像面谈，能察言观色。电话沟通需要一套独特的方法与技巧。

今天的课程将从5个方面层层深入，针对每一层级的痛点逐一攻破，助力您的员工提升能力，企业提升形象。

今天的课程将以理论奠根基、以提问引思考、以工具做支撑、以故事敲警醒、以练习助掌握等方式循序渐进，帮助学员看到电话沟通的全景图，助力员工成为一名优秀的电话沟通专家。

【课程收益】

1. 了解什么是优秀的电话沟通服务
2. 掌握电话沟通的方法与技巧
3. 带着工具走，成为电话沟通专家

【课程对象】

callcenter 员工、电销人员、客服人员

【课程时间】

1-2 天 (6 小时/天)

【课程方式】

学员演示+讲师点评+知识输入+互动答疑

【课程特色】

讲师，风趣幽默；逻辑，环环相扣；案例，情境带入；工具，毫无保留

【课程大纲】

一、什么是优秀的客户服务？

1. 什么是客户服务？
2. 客服人员的任务与使命
3. 客服人员的工作态度与理念
 - 1) 优质的服务=态度+知识+技巧
4. 客服人员接任务与汇报技巧
 - 2) 接受任务时:5W2H
 - 3) 有意见时：5步反馈法
 - 4) 接受任务后：执行3步
 - 5) 汇报的原则
5. 如何打造微笑服务

互动：什么是客户服务？

案例：小王的烦恼

小组讨论：如何保持微笑服务

二、如何让声音成为你的武器？

1. 变换说话语调的方法
 - 1) 说话语调的原则
2. 如何感动和感染你的听众

3. 如何发音
4. 如何控制众乐乐的说话速度
 - 1) 语速调整方法
5. 如何调节你说话的音量
6. 如何规避说话的禁忌

互动：你喜欢听什么样的声音（男、女）

练习：开场白一句话的演练

小组讨论：如何规避说话的禁忌

案例：一次愉快的体验

三、电话应对礼仪及沟通技巧？

1. 客户服务应注意的基本礼节
 - 1) 如何向客户致意，表达希望提供帮助的愿望
 - 2) 如何使用礼貌语言
 - 3) 如何使用积极的、以行为为导向的语言
 - 4) 如何与客户达成契约
2. 电话应对十项基本礼仪
3. 不同类型客户的应对策略
 - 1) 一般性客户的应对技巧
 - 2) 沉默客户的应对技巧
 - 3) 健谈客户的应对技巧
4. 改善倾听技巧的十步法
5. 电话沟通的八个时机

互动：说说你常用的礼貌语言有哪些？

小组讨论：电话与面谈的区别

演示：如何使用礼貌用语

练习：电话应对礼仪大练兵

四、客户投诉与处理技巧？

1. 客户投诉的意义
2. 客户投诉产生的原因
 - 1) 客户期望与体验的差距
 - 2) 投诉产生的基本类型与应对
3. 投诉处理的十项原则
4. 投诉处理的基本功
 - 1) 7A 法：接受-道歉-认同-分析-权宜-协议-保证
5. 特殊投诉的处理
 - 1) 避免发生的行为有哪些
 - 2) 处理投诉的“九忌”
 - 3) 处理投诉的“十禁”

案例：客户的投诉未解决

2) 沟通 6 步法

五、如何调节客服人员的心理？

1. 客服人员基本心理状态分析
 - 1) 如何共情
 - 2) 如何进行同理心

2. 如何缓解客服人员的压力并进行心理调适

- 1) 压力的定义
- 2) 工作压力的症状
- 3) 压力环节与心理调适的方法

[互动：你如何环节自己的压力](#)

3. 如何培养客服人员的积极心态

- 1) 建立乐观的心态
- 2) 适当心理宣泄
- 3) 有效情况管理
- 4) 维护心理平衡

课程总结