

传递有温度的服务

——电话服务沟通礼仪

主讲：张梅双

【课程背景】

当今是服务经济的时代，服务人士 70-90%的工作时间需要与客户沟通。客户服务人士从内在心理如何构建良好的心理状态？外在行为如何通过声音给客户传递情感和温度？如何通过电话与客户有效的沟通？**服务作为窗口的核心竞争力，已经成为窗口服务的主旋律！**本课程帮助电网、电力、国网、运营商等服务人士了解“有温度”的客户服务理念，掌握有效客户服务技巧，提高客户的满意度。使无形的服务有形化，规范化，系统化！赢得客户的好感与信赖，树立企业新形象！

课程内容结合企业服务特点和规范标准定制设计。首先让学员从内在心理调整服务的理念和认知，树立积极正向的服务意识和服务心态，适应复杂多变的环境和不同客户的需求。然后从外在外为，包括：声音表情、电话礼仪、客户沟通全方位出发，结合企业实际服务场

景展开服务方法层面的训练。最终由内打造服务心态，由外打造服务技能，使无形的服务有形化、规范化、温情化，树立企业服务文化的品牌美誉度！

【课程收益】

- 使学员了解客户服务的理念，明确服务经济时代客户服务的重要性；
- 提升学员服务意识、培养服务心态，树立正确的服务态度，传递服务正能量；
- 讲解和训练学员声音表情、电话礼仪、语言表达、沟通技巧，提升服务素养；
- 使学员掌握接听电话的礼仪规范，掌握与客户电话沟通技巧；
- 认识沟通风格，掌握与不同风格客户的沟通技能，提高服务效能，减少客户不满。

【课程特色】

- **培训内容系统性：**将客户服务人士应掌握的服务理念和技巧用简单易用的模型工具呈现，使学员全面系统地掌握服务知识，提升服务技巧；
- **培训方式多样性：**与企业客户服务工作场景紧密结合，采用理论讲解、案例分析、视频观摩、情景呈现、演练辅导、等多样化培训方式，突出听、看、做、练等亲身体验的关键环节，充分激发学员的学习兴趣；
- **培训成效实用性：**根据企业和学员的工作实际，从客户及服务人士双重视角对服务过程中的细节进行详尽的剖析，互动式教学手段促进学员在培训现场转化和运用。

【课程时长】

1 天（6 小时）

【课程对象】

电网、电力、运营商等客户服务人士，有意愿提升服务技能的各级人士等

【课程大纲】

一、营造有温度的电话服务礼仪

1. 人生无处不“成交”
 - 1) 大脑的神经科学
 - 2) 植入人心的五感开关
 - 3) 五感的开关密码
2. 解读电话服务礼仪
 - 1) 什么是电话沟通礼仪
 - 2) 电话服务人士应具备的服务素养
 - (1) 从人到工作
 - (2) 从自己到他人
 - (3) 从内在心理到外在行为
 - (4) 专业素质
 - 3) 电话沟通的正确方法
 - (1) 单向与双向沟通
 - (2) 积极聆听的技巧
 - (3) 有效的发问技巧
 - (4) 有效表达的原则
 - (5) 回馈技巧

讨论：电话服务礼仪的重要性

二、服务人士的声音用语

1. 电话服务人士的声音表情

- 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

2. 电话服务人士的礼貌用语

- 1) 礼貌语 问候语 迎送语 请托语 致谢语
- 2) 征询语 应答语 赞赏语 祝贺语 推托语

3. 电话服务人士的文明用语

- 1) 称呼恰当
- 2) 口齿清晰
- 3) 用词文雅

4. 电话服务人士的行业用语

- 1) 三T原则
- 2) 适度原则
- 3) 术语的使用
- 4) 用语的禁忌

5. 电话服务人士的书面用语

- 1) 正确无误
- 2) 工整清晰
- 3) 内容完整
- 4) 简明扼要

游戏：重音训练准确传递声音意图

三、服务人士的电话礼仪

1. 电话沟通前的准备

- 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

2. 拨打电话的礼仪

- 1) 拨打电话的原则
- 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

3. 接听与拨打电话的技巧

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

练习：电话服务场景角色扮演

四、营造有温度的电话服务沟通

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. 人际沟通的 5 种主要方式

1) 指责模式（权力型）的特质

2) 讨好模式（社交型）的特质

3) 超理智模式（完美型）的特质

4) 打岔模式（和平型）的特质

5) 有效的一致性沟通

3. 与客户有效的一致性沟通

1) 沟通的基础-与客户建立信任

2) 沟通的关键-提升聆听能力

3) 沟通的跃升-有效的提问

结束：课程回顾 & 问题答疑 & 颁发奖品