

《钻石话务员亲和力培养》培训

课程纲要：

第一篇：声音提升“亲和力”篇

- 亲和力的三个概念
- 电话里亲和力表现
- 电话中声音控制能力
- 培养感染的声音对工作的价值

案例：某呼叫中心连续三个月销冠话务员——动听的声音可以提高销售业绩

案例：某呼叫中心话务运用有感染力的声音，为客户提供高品质的服务

案例：声音的变化可以巧妙解决客户的投诉

案例：运用声音的感染力解决客户的骚扰（客户要私人号码、询问个人隐私）

一.视频欣赏：声音的魅力

1.声调的控制

现场训练：话务员抑扬顿挫快速训练

2.音量的控制

现场训练：话务员声音音量控制训练

3.语气的控制

案例：为什么会出现不耐烦，客户不满意的语气？

现场训练：同样的句子，不同的语气训练

4.语速的控制

现场训练：语速强化训练技巧

二.微笑和笑容的训练

案例：把握笑容的时机

现场训练：训练迷人甜甜的笑容

现场训练：如何训练温柔动听的声音

现场模拟：如何训练可爱的声音录音分析

现场模拟：让你的个性声音散发魅力

录音分析：分析话务员在电话中的亲和力

情景模拟：请用有亲和力的声音，为一位呼入的客户，提供优质的服务。

第二篇：沟通能力提升“亲和力”篇

1.电话服务技能之一-----服务规范礼仪和服务用语

最专业的接听电话礼仪

接听规范礼仪

接听前的礼仪

接听中礼仪

接听开头语礼仪

电话等待礼仪

电话转接礼仪

接听误打电话礼仪

听找人电话礼仪

接听咨询电话礼仪

电话结束礼仪

电话礼仪禁忌

电话礼仪训练：话务员接通一通咨询业务的客户

电话服务用语禁忌

2.电话服务技能之二----- 提问技能

提问的三大好处

提问在投诉中的运用

提问在销售中的运用

提问在服务中的运用

常见的两种提问方法（开放式、封闭式）

接听电话有效提问技巧

纵深性问题——获得细节

了解性问题——了解客户基本信息

封闭式问题——确认客户谈话的重点

征询性问题——问题的初步解决方案

服务性问题——超出客户的满意

案例分析：运用提问技巧提高客户满意度

情景模拟：运用提问挖掘客户对业务的需求

提问游戏：挖掘需求

电话服务技能之三——在电话里耐心地倾听

倾听的三层特殊含义

倾听的障碍

案例：专业术语引起的倾听障碍

案例：方言引起的倾听障碍

视频欣赏：呼叫中心方言沟通引起的倾听障碍

案例：主观意识引起的倾听障碍

倾听的三个层次

表层意思

听话听音

听话听道

倾听小游戏：一次无效的沟通

倾听的四个技巧

回应技巧

案例：面对面的回应技巧（表情、动作、语言）

案例：电话中的回应技巧

案例：超级经典好用的回应词组

确认技巧及话术

澄清技巧及话术

案例：一次投诉客户的澄清

案例：某呼叫中心话务和客户的思想，不在同一个频道

视频欣赏：被人误会的情景

记录技巧及话术

模拟训练：倾听处理一通误会的电话

电话服务技能之四——引导控制通话权

引导的第一层含义——由此及彼

案例：把客户的注意力进行转移的技巧——由此及彼

引导的第二层含义——扬长避短

快乐游戏 A：找产品的缺点和不足

快乐游戏 B：把产品的不足和缺点，变成优点和好处

在电话中如何运用引导技巧，把不足引导成优势

练习：当客户说的你产品质量不好

练习：当客户说公司的服务不好

练习：当客户要投诉我们时

练习：当客户对产品提出异议时

电话服务技能之五——同理拉近客户距离

什么是同理心？

对同理心的正确认识

案例：身边发生的家庭故事，运用同理心轻松解决

案例：同理心轻松处理亲子关系

案例：同理心轻松处理客户抱怨，不满

案例：同理心轻松处理客户投诉

案例：同理心轻松处理客户异议

视频欣赏：客户着急如何运用同理匹配

表达同理心的四个步骤

同理心有效话术

情景演练：我要投诉你们的员工，请用同理化解客户的怒气

电话服务技能之六——赞美是沟通的润滑剂

赞美的价值和意义

认清赞美的本质

案例：赞美客户之后的连锁正面反应

面对面赞美的方法

巧妙赞美的 3 点

电话中赞美客户的方法

直接赞美

比较赞美

感觉赞美

案例：如何赞美客户的声音

案例：如何赞美男性客户

案例：如何赞美女性客户

案例：如何赞美投诉的客户

案例：如何赞美提出异议的客户

快乐游戏：赞美的魅力

第三篇：情绪压力缓解提升“亲和力”篇

培养积极心态

正确认知电话服务工作

电话主动服务的价值认知

从工作到事业的思维改变

从厌烦到喜欢的思维模式

最新的三种优质电话服务状态

成就你的积极心态

神咒改变你的心境

改变恐惧心理的五种方法

案例：呼叫中心话务员职业生涯规划

案例：一个工作了 8 年的优秀话务员

现场练习：心态即可调整工具

情绪与压力管理技能

案例：富士康公司事件分析压力

案例：男人压力释放的常见方法

案例：女人压力释放的常见方法

案例：压力状态的身体反应

案例：话务员常见 5 种压力源分析

不良的情绪与压力产生的来源

压力对我们的影响

现代人的压力现状

心理压力的两个层面

练习：工作压力的自我评估

负面压力对你我的影响

练习：如何面对压力

常见的压力问题和对策

案例：面对高不可攀的业绩压力，如何缓解？

案例：面对超长时间的工作加班，如何调节？

案例：对自己职业发展感到迷茫，如何调节心态？

案例：经常受到临时性任务打扰，如何缓解压力？

案例：被客户拒绝，出现恐惧心理，如何缓解压力？

案例：被客户埋怨、责骂、刁难，如何缓解压力？

案例：无法平衡自己工作和家庭，如何调整？

案例：被客户骂，我恐惧做这份工作，如何缓解压力？

案例：考核指标多，工作压力太大了，如何调整？

案例：同事的业绩比我做得好，我总是做什么都不行，如何调整？

案例：孩子不听话，成绩不好，如何缓解此类压力？

案例：我最近遇到了非常多的烦心事，如何缓解此类压力？

案例：我在不断的付出、努力，但并没有得到任何回报，如何缓解此类压力？