

话务员电话礼仪与投诉处理技巧

如今面对面交流的培训非常之多，但是电话交流的礼仪却很少，由于缺少这方面的培训与学习，从而导致了在电话礼仪与沟通技巧方面的严重落后。《话务员礼仪与沟通技巧培训》课程正好可以弥补这一点的缺陷。

培训时间：1-2天；

培训地点：客户自定；

培训对象：电信公司话务员；电话营销人员等；

培训讲师：陈元方老师；

培训效果：讲师通过课程讲解和案例分析让学员消化培训内容，进而通过课程互动来加深培训效果，情景演练的进行来使学员身临其境，学会为他人着想，进而不断提高自己的能力和素质。

话务员电话礼仪与投诉处理培训收益：

通过培训使电话话务员充分认识到电话在信息交流中的重要地位；

通过培训使电话话务员掌握正确的电话礼仪规则；

通过培训使电话话务员正确的在电话中传递有效的信息；

通过培训使电话话务员学会电话倾听和投诉处理的技巧；

话务员电话礼仪与投诉处理培训课程大纲

第一篇：话务员心态篇

第一讲：话务员工作态度

- 1、以顾客的眼光看事情
- 2、耐心对待你的客户
- 3、把职业当成你的事业
- 4、对自己言行负一切责任
- 5、用最高职业标准要求自己

- 6、一切都应以业绩为导向
- 7、为实现自我价值而工作
- 8、积极应对工作中的困境
- 9、懂得感恩，接受工作的全部

培训方式：讲师讲授、案例分享、学员讨论

第二讲：话务员情绪管理

一、无法改变天气，但可以改变心情

- 1、做事情还是做事业
- 2、给自己增加筹码
- 3、从看似单调的工作中寻找乐趣
- 4、别让坏情绪陪我们一起来上班

二、感恩的心引领鸽子飞回诺亚方舟

- 1、感恩制造快乐
- 2、阳光就在你心中
- 3、抱怨不好是因为看不到还有更坏
- 4、逃避责任的人不会得到幸福
- 5、幸福尽在工作中

三、自我激励八大技巧

- 1、奖励法
- 2、微笑法
- 3、运动法
- 4、学习法

5、转移法

6、发泄法

7、忽视法

8、交友法

培训方式：讲师讲授、案例分享、学员经验分享、视频观看

第二篇：话务员电话礼仪规范

第一讲、礼仪的概念

礼仪的本质

遵从的原则

第二讲、话务员个人形象塑造

一、客服人员仪容仪表礼仪

(一) 仪表的重要内涵

仪表是素养和品位的体现

仪表和成功联系在一起

(二) 仪容的修饰--日常工作化妆

发型的修饰

化妆的技巧

(三) 个人仪容的塑造

头发、皮肤、手、牙齿、鼻子和体毛、个人仪容保健

业主看到的每一个细节都是你素养的展现

(四) 仪表的外在体现---工作着装的礼仪

工作装选定的 TPOR 原则

工装的选定与穿着

职业服装款式与着装礼仪规范

工作装与体态的协调

服饰的色彩哲学:职业服装色彩自我诊断

日常工作装的基本步骤

饰品的选择与佩戴礼仪

(五) 话务员形体礼仪

形体语言——您另一张无字的名片

非语言符号的作用

得体恰当的形体语言能为你带来成功

(六) 话务员体姿礼仪

仪态的美化

站姿、坐姿、行姿、行礼、指示……要领

(七) 表情——心境的晴雨表

眼神、眉毛、嘴、呼吸……目光凝视规范与视线控制

二、学会服务微笑

微笑的重要性

微笑的价值

微笑的种类

训练微笑

三、话务员接待礼仪

(一) 日常工作与交往的见面礼仪

打招呼与握手

称谓礼仪

递送物品礼仪

公共场合应注意的礼仪、礼貌与禁忌

(二) 介绍礼仪

自我介绍

为他人介绍

集体介绍

(三) 日常接待活动

(四) 接待重要客人

(五) 迎接、送别礼仪、礼貌与禁忌

(六) 茶水递送、入座交谈礼节

(七) 同乘电梯及乘车礼节

(八) 电话礼仪

第三讲：话务员优质客户服务及沟通技巧

一、客户服务人员的自我认知

二、客户服务人员的素质要求

三、满足客户需求的技巧

四、正确的服务意识：要有自知之明、要善解人意、要无微不至、要不厌其烦

沟通的技巧

说话的艺术

服务语言的表达技巧

五、客户服务中倾听技巧

六、有效处理客户投诉的方法