

温暖触达、效能提升《客户服务热线沟通技巧》培训方案

主讲人：朱美林

课程背景：

服务热线作为一个受理客户意见和建议的平台，已经成为企业对外服务的统一窗口，作为对外服务的第一站，热线坐席人员的规范服务和沟通技巧将对树立企业良好形象有着至关重要的影响，只有不断提高坐席人员的沟通能力，制定有效的服务策略，才能快速处理各类疑难问题，有效化解客户投诉风险，减轻后台部门的工作压力，传递企业优质服务的内涵。

本课程将对热线电话服务的各个过程，并对每个过程如何与客户进行沟通的重点和技巧进行详细的梳理和培养。

课程目标

- 塑造热线坐席人员良好的声音魅力与专业度；
- 掌握热线服务规范，以恰当的方式表达尊重，避免冒犯；
- 学习提高人际敏感度，因人而异巧妙沟通；
- 理论与实操相结合，简单、易学、实用；
- 突出看、听、做、练等亲身体验的关键环节，充分激发学员的学习兴趣。

培训人群：

客服电话工作人员、热线坐席人员

授课讲师：

朱美林

■ 培训时长：

半天/三小时（具体时间分配由实际情况而定）

■ 培训效果呈现：

- 知识实战性：让学员不但听得懂、记得住，而且用得上、做得到
- 授课训练性：学以致用，情景演练强化知识点记忆；分组学员点评、分享加深理解；老师总结辅导，加快知识吸收，通过训练呈现完美职业形象
- 授课生动性：寓教于乐，多采用视频教学、塑造学员喜欢的学习氛围，采用讲授、讨论、案例分析、学员经验分享，等多种培训形式，

■ 服务热线沟通技巧课程大纲：

第一讲：热线电话的接听与话术使用

- 一、领悟对外服务真谛
- 二、树立“五心”服务理念
 1. 接听来电
 2. 解答咨询
 3. 接受意见
 4. 解决问题
 5. 工作过程

第二讲：沟通技巧之一——超强亲和力培养

一、热线人员亲和力的建立过程

- 1、坐席亲和力之“真”
- 2、坐席亲和力之“温”
- 3、坐席亲和力之“谦”

二、热线电话亲和力如何表现

- 1、正确发音方式
- 2、声音控制能力
- 3、声调的控制
- 4、音量的控制
- 5、语气的控制
- 6、语速的控制
- 7、微笑的训练 现场训练温柔、甜美的声音

第三讲：沟通技巧之二——服务用语体现政府热线形象

一、礼貌用语的使用

- 1、十字礼貌用语
- 2、软垫式语气运用

二、接听电话服务规范

- 1、接听电话礼仪细节
- 2、注意电话礼仪禁忌

案例：12345 客服代表错误表达方式

第四讲、沟通技巧之三——热线服务人员倾听技巧

一、倾听的三层含义

- 1、倾听的障碍

2、倾听中停顿的使用

3、倾听的层次

二、如何有效倾听

1、表层意思

2、听话听音

3、听话听道

三、倾听的四个技巧

1、回应技巧

2、确认技巧

3、澄清技巧

4、记录技巧

现场演练：客户投诉抱怨事情反馈那么久，还没有来解决

第五讲、沟通技巧之四——与客户建立同理技巧

一、热线人员同理心建立

1、热线人员对同理心的正确认识

2、热线人员表达同理心的三种方法

3、热线人员同理心话术的养成

二、热线人员赞美技巧

1、赞美来电市民的目的

2、赞美来电市民的方法

现场训练：如何赞美反馈事件的市民

第六讲：基于因人而异的电话沟通技巧

一、热线人员运用 DISC 识人技巧

1、热线人员通过来电第一印象分辨不同人格

2、热线人员巧用 DISC 进行沟通

3、与来电市民沟通中的误区和应对方式

二、DISC 在热线投诉处理中的作用

1、提升自我行为管理——沟通中控制自己的情绪

2、提升服务敏感度——观察不同人的反应，知道他人想要什么

3、因人而异进行沟通——凡事从他人角度出发

4、提升问题处理效果——同频共振，达成共识

分组演练：模拟不同性格的人该如何沟通