

目 录

第一章 呼叫中心客户服务代表技巧培训方案.	1
A100 - 呼叫中心概况及发展简介.	1
A110 - 客户服务的 ART 艺术.	1
A120 - 高效的电话沟通技能.	3
A130 - 呼入电话/客户服务电话的处理.	4
A140 - 呼出操作及流程.	5
A150 - 压力及情绪管理.	5
A160 - 客户服务之路.	6
A170 - 客户投诉处理.	7
A180 - 有效的沟通.	8
A190 - 呼叫中心的客户服务.	8
第二章 呼叫中心主管培训方案.	10
S100 - 呼叫中心人员自我激励.	10
S110 - 有效沟通与员工关怀.	10
S120 - 呼叫中心知识与信息管理.	11
S130 - 呼叫中心岗位分析与工作表现评测.	12
S140 - 积极的在职辅导和培训.	13
S150 - 培训师的培训.	14
S160 - 运营管理的例会主持技巧.	14
S170 - 有效的团队管理.	15
S180 - 呼叫中心现场督导技巧.	16
S190 - 呼叫中心培训体系建立.	17
第三章 呼叫中心经理培训方案.	18
M100 - 呼叫中心策略制定.	18
M110 - 呼叫中心运营管理综述(基础).	19
M120 - 呼叫中心运营管理综述(提升).	19
M130 - 呼叫中心人员管理.	20
M140 - 呼叫中心品质管理及数据分析.	21
M150 - 呼入型呼叫中心的有效管理.	22
M160 - 呼叫中心报表管理(基础).	22
M170 - 呼叫中心报表管理(提升).	23
M180 - 有效的项目管理.	24
M190 - 呼叫中心的流程管理.	25
M200 - 基于平衡记分卡的战略分析与绩效衡量.	25
第四章 电话营销培训方案.	27
T100 - 电话营销技巧入门.	27
T110 - 市场调研类呼出应对技巧.	29
T120 - 电话营销项目策划.	29
T130 - 电话营销脚本设计.	30
T140 - 电话营销报表管理.	31
T150 - 电话营销效果提升.	32
T160 - 打造电话营销精英团队.	32

第一章 呼叫中心客户服务代表技巧培训方案

A100 - 呼叫中心概况及发展简介

- u 授课时长:3.5 小时。
- u 课程内容:本章内容主要讲授呼叫中心作用和企业选择呼叫中心的优势,以及呼叫中心从业人员正确看待自身的角色、在企业中的作用。
- u 预期效果:通过本门课程的学习,使学员了解呼叫中心的构造及呼叫中心在企业中的作用。
- u 适合对象:客户服务代表、领班、值班经理、投诉处理员、质监员、培训师。
- u 课程大纲:
 - ü 呼叫中心从国外的引入
 - 呼叫中心的历史
 - 呼叫中心的定义
 - ü 呼叫中心在中国的发展前景
 - 呼叫中心的发展现状
 - 呼叫中心在企业中的应用
 - 呼叫中心的系统架构
 - ü 建立世界级的呼叫中心
 - ü 呼叫中心从业人员的职业发展

A110 - 客户服务的 ART 艺术

- u 授课时长:3.5 小时。
- u 课程内容:本章内容主要讲授通过使用问候的语言,给客户一种亲切的感觉,从而获得一种良好的关系.将客户的问题看成是自己的责任,将精力致力问题的解决上,并采取主动的服务态度。
- u 预期效果:通过本门课程的学习,使学员了解在处理用户电话时,可以更快捷、更有效地解决用户的问题。
- u 适合对象:客户服务代表、领班、值班经理、投诉处理员、质监员、培训师。
- u 课程大纲:
 - ü 人体工效学
 - ü 与客户建立相互信任的关系
 - 与客户创造和谐的气氛
 - 匹配
 - 同步与引导
 - ü 满足客户的需求
 - 了解客户的需求并加以判断

- 确认需求的方法
- ü 制订行动方案

A120 - 高效的电话沟通技能

- u 授课时长：5 小时。
- u 课程内容：本章内容主要讲授客户服务中心必备的电话礼仪，以及如何倾听客户来话，与各种客户进行交流并抓住电话交流的主动权。
- u 预期效果：通过本门课程的学习，使学员学会怎样与客户建立一个“不可视”情况下的和谐，指出现有的不良的倾听习惯，并教会如何听、如何反馈。
- u 适合对象：客户服务代表、领班、值班经理、投诉处理员、质监员、培训师
- u 课程大纲：
 - ü 电话交流的五个原则

- ü 倾听技巧
 - 倾听的技巧
 - 倾听的层次
 - 倾听的反馈
- ü 积极的语言表达
- ü 有效的客户引导技巧
 - 封闭式问题
 - 开放式问题
 - 复合式问题

A130 - 呼入电话/客户服务电话的处理

- u 授课时长：2 小时。
- u 课程内容：本章内容主要讲授客户服务人员的责任，以及在处理呼入电话时步骤。
- u 预期效果：通过本门课程的学习，使学员清楚地知道自己的工作流程，同时给学员构建了一个工作框架，使他们在工作岗位上有秩序地进行工作。
- u 适合对象：客户服务代表、领班、值班经理、投诉处理员、质监员、培训师。
- u 课程大纲：
 - ü 客户服务代表的责任
 - ü 呼入电话处理具体流程
 - 呼入前准备
 - 开场
 - 探寻客户需求
 - 提供解决方案

- 结束电话
- 跟进

A140 - 呼出操作及流程

- u 授课时长：2 小时。
- u 课程内容：本章内容主要讲授如何识别客户接听电话时的态度，以及处理呼出电话的步骤。
- u 预期效果：通过本门课程的学习，使学员学会在了解客户的态度后如何进行应对，根据呼出电话的特点进行有序的电话处理工作。
- u 适合对象：电话营销代表、呼出项目领班、值班经理、质监员、培训师。
- u 课程大纲：
 - ü 识别客户的态度
 - ü 呼出电话的具体处理流程
 - 呼出前的准备工作
 - 有效地开场
 - 探寻客户的潜在需求
 - 提供解决方案并进行说服
 - 结束电话
 - 跟踪用户

A150 - 压力及情绪管理

- u 授课时长：6 小时。
- u 课程内容：本章内容主要讲授正确认识自身的压力及不良的情绪，通过对压力及情绪的管理，使其对自身的影响降至最低。
- u 预期效果：通过本门课程的学习，使学员学会如何用正确的方法调整压力及情绪。
- u 适合对象：客户服务代表、领班、值班经理、投诉处理员、质监员、培训师。
- u 课程大纲：
 - ü 认识情绪和压力
 - 情绪及压力定义
 - 压力来源分析
 - 压力的形成过程及征兆
 - ü 缓解与管理情绪压力
 - 纾解压力、坏情绪的方法
 - 管理压力的技巧

A160 - 客户服务之路

u 授课时长：7 小时。

u 课程内容：本章内容主要讲授客户服务在企业生存和发展中的重要地位和作用，以及怎样向客户提供令客户满意的客户服务。

u 预期效果：通过本门课程的学习，使学员了解自身工作对整个企业的真正价值，学会使用良好的心态位客户提供优质的服务。

u 适合对象：客户服务代表、领班、值班经理、投诉处理员、质监员、培训师。

u 课程大纲：

- ü 客户服务之道
- ü 超越客户期望的理解
- ü 如何补救失败的客户服务
- ü 客户服务进化论
- ü 客户关怀之道

A170 - 客户投诉处理

u 授课时长：7 小时。

u 课程内容：本章内容主要讲授对于投诉用户的心理类型，针对用户的投诉客户服务代表可以使用科学的投诉处理方法和技巧进行投诉的受理和有效处理。

u 预期效果：通过本门课程的学习，使学员认识到投诉电话并不可怕，用所学技巧转变投诉用户激烈的情绪。

u 适合对象：客户服务代表、领班、值班经理、投诉处理员、质监员、培训师。

课程大纲：

- ü 投诉处理的原则和策略
 - 投诉的定义
 - 客户投诉的原因
 - 投诉处理中的难点
 - 投诉处理的原则
 - 公司利益与客户利益平衡（讨论）
- ü 投诉的类型分析和基本处理技巧
 - 客户投诉的 4 大类型分析
 - 有效处理投诉的技巧（呼入处理技巧、回复处理技巧）
 - 安抚客户的标准话术练习
 - 投诉处理中正确心态的准备
- ü 投诉处理的分析工具

- 如何利用投诉分析工具来制定投诉处理策略
- 持续的投诉技巧提升方法
- ü 外呼中投诉受理的技巧
- 外呼中投诉的特性
- 外呼过程中投诉的受理技巧
- 关于外呼项目本身的投诉处理策略
- ü 案例分析（呼入、呼出投诉案例）

A180 - 有效的沟通

- u 授课时长：7 小时。
- u 课程内容：本章内容主要讲授如何理解沟通，以及实现沟通的方法，并通过对一些典型案例的分析加深对此项内容的认识。
- u 预期效果：通过本门课程的学习，使学员学会在沟通过程中认识沟通的障碍，面对这些障碍如何应付、改善。
- u 适合对象：高级客户服务代表、领班、值班经理（主管）、质监员、培训师。
- u 课程大纲：
 - ü 认识沟通
 - 对沟通的理解
 - 沟通的定义
 - 沟通的目的
 - ü 沟通障碍的产生
 - ü 积极的倾听
 - ü 沟通成效的保证
 - 客户服务领域
 - 管理领域

A190 - 呼叫中心的客户服务

- u 授课时长：3.5 小时。
- u 课程内容：本章内容主要讲授普通客户服务与呼叫中心客户服务的不同，通过电话进行客户服务时应该掌握的技能理念。
- u 预期效果：通过本门课程的学习，使学员对客户服务有理性的认识，并认识什么是优质的服务。
- u 适合对象：客户服务代表、领班、值班经理、投诉处理员、质监员、培训师。
- u 课程大纲：
 - ü 认识客户服务
 - 什么是客户
 - 什么是服务
 - 什么是客户服务

- ü 客户服务的水平及平衡点
- ü 对优秀服务的认知
- ü 优秀客户服务的原则及准则

第二章 呼叫中心主管培训方案

S100 - 呼叫中心人员自我激励

- 授课时长：3.5 小时。
- 课程内容：从激励的定义入手分析员工在不同阶段的真正需要，在自我激励四项原则的前提下进行相应激励方案的推介
- 预期效果：通过对中层管理人员的激励，使其学会激励的方法，提升呼叫中心整体的士气，确保提供优质饱满的语音服务
- 适合对象：班组长、值班经理、质监员、培训师。
- 课程大纲：
 - ü 员工在团队中的角色
 - ü 什么叫激励——我要做还是要我做？
 - ü 组织激励的优势
 - ü 员工的真正需求
 - ü 自我激励四项原则

S110 - 有效沟通与员工关怀

- 授课时长：3.5 小时。
- 课程内容：通过对沟通概念的阐述引发对于有效沟通方式的思考，从而引导学员分析沟通障碍产生的原因以及如何回避，更通过性格行为风格的分析工具帮助学员去了解员工从而使用有效的沟通方式。
- 预期效果：管理人员与员工之间进行有效的沟通，了解员工的真正需求，实现企业对员工的关怀。
- 适合对象：班组长、值班经理、质监员、培训师。
- 课程大纲：
 - ü 沟通的概念
 - 什么是沟通
 - 沟通的过程
 - 沟通的层次
 - 沟通的渠道
 - ü 沟通的障碍
 - 员工的真正需求

- 绕过沟通的障碍
- ü 有效的沟通
- 人际沟通的要点
- 自我理论的分析
- 人际关系的分析
- 工作风格的分析

S120 - 呼叫中心知识与信息管理

- .. 授课时长：7 小时。
- .. 课程内容：通过对运营目标的确立来定义信息分析的目标，讲述呼叫中心常用的运营数据及客户信息分析模版，同时通过对常见问题库编写的指导来实现呼叫中心的知识管理。
- .. 预期效果：提升呼叫中心信息专员以及数据分析专员的工作能力，掌握必须的数据筛选分析能力。
- .. 适合对象：班组长、值班经理、质监等缺乏数据分析经验的管理人员。

- .. 课程大纲：
 - ü 呼叫中心运营目标分析
 - ü 如何确认努力的方向
 - ü 知识管理在客服中心的应用
 - 明确的期望
 - 塑造正确的绩效文化
 - 知识长角色发挥功效
 - 常见问题库的建立
 - ü 数据分析在客服中心的应用
 - 分析图表的应用
 - 有效数据的提取
 - 运营能力分析
 - 客户服务动态分析
 - 通话质量分析
 - 培训效果评估分析
 - 客服系统使用情况分析

S130 - 呼叫中心岗位分析与工作表现评测

- u 授课时长：3.5 小时。

	呼叫中心岗位评价
ü	岗位评价的方法

S140 - 积极的在职辅导和培训

·	授课时长:7 小时.
·	课程内容:学习五种有效训练的格式,如何使用标准格式与积极的加强型训练格式、程序,选择恰当的训练格式进行在职辅导。
·	预期效果:讲授有效的在职辅导方法,使管理人员了解四种核心能力的强化辅导形式,懂得如何协助客户服务代表提升工作能力。
·	适合对象:呼叫中心培训师及相关涉及在职辅导的岗位。
·	课程大纲:
ü	如何让员工做的更好
ü	在职辅导的方法
—	一对一的辅导
-	肩并肩辅导
—	自我评估
ü	核心能力的在职辅导
ü	员工的入职培训
ü	员工的在职培训

S150 - 培训师的培训

·	授课时长: 7 小时。
·	课程内容:从培训师的角色定义入手,向学员讲授培训师的职责、须具备的技能,以及有效培训的步骤.更通过对一些典型案例的分析来介绍培训的全过程以及有效培训工具的共享。
·	预期效果:呼叫中心培训讲师能合理选择课程的进行方式以及根据公司的实际需求及时的开发相应的培训课程。
·	适合对象:呼叫中心培训师及相关涉及在职辅导的岗位。
·	课程大纲:
ü	为什么要进行培训?
ü	培训师的角色定位
ü	有效培训的步骤
ü	专业演讲技巧
ü	培训中常见的问题及错误
ü	运用视听辅助
ü	演讲的影响力

S160 - 运营管理的例会主持技巧

授课时长：3.5 小时。

课程内容：从客服中心团队例会的目的到形式到主持及收尾的全过程进行讲授，特别在班例会方面，传授主持技巧与效率提高的方法。

预期效果：使听课人员对团队例会有全面的理解，明了例会的目的与意义，知晓例会主持的各类技巧，搞高例会工作效率。

适合对象：班组长、值班经理、质监员、培训师。

课程大纲：

- ü 例会的目的和作用
- ü 团队例会的组成部分
- ü 团队例会的形式
- ü 会议前的准备工作
- ü 议程的设定
- ü 与会者的角色与责任
- ü 成功会议主持人的技巧
- ü 会议进行中的警告信息

S170 - 有效的团队管理

授课时长：3.5 小时。

课程内容：针对客服中心这个特殊的团体，讲述为达成各类目标形成的各个团队的管理技巧，以及如何提高团队的有效性和团队绩效。

预期效果：对于团队有正确的理解，知晓高效团队的建立与管理的各种技巧，在一定程度上有效提高受训人员所在团队的团队向心力与有效性。

适合对象：班组长、值班经理、质监员、培训师

课程大纲：

- ü 什么是有效的团队
 - 团队的定义
 - 团队有效性
- ü 工作团队的现状
 - 正式团队
 - 非正式团队
- ü 团队的发展阶段
- ü 建立团队业绩的共通方法
 - 营造积极的氛围和环境
 - 团队内部关系

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/546243015015010143>