

呼叫中心培训工作汇报（共 7 篇）

呼叫中心培训工作汇报（共 7 篇）

第 1 篇：

呼叫中心培训日程表呼叫中心培训日程安排一：入训

第一天上午 8：30-9：10 按生日排序 10 分钟 9：10-9：00 晨会 30 分钟 9：00-10：30 自我认知 90 分钟 10：30-12：00 电话礼仪 90 分钟下午 13：30-14：00 游戏：找朋友 30 分钟 14：00-14：50 成功法则 50 分钟 14：50-15：10 讨论：成功法则和职业生涯的关系 15：10-16：10 职业人的职业观 60 分钟 16：10-17：10 视频分享：推销法则 50 分钟 17：10-17：40 小组讨论：推销员应当具备什么素质第三天上午 8：30-9：00 晨会 30 分钟 9：00-10：00 呼叫中心的会员服务 60 分钟 10：10-11：10 视频分享 60 分钟 11：10-11：30 视频讨论下午 13：00-13：30 游戏：驿站传书 30 分钟 13：30-14：50 三高防治与中老年健康 80 分钟 15：00-16：00 实战模拟：销售 16：10-17：30 复_第五天上午 8：30-9：00 晨会 30 分钟 9：00-10：00 问卷设计修改与模拟 10：10-12：00 实践：下午 13：00-14：30 实践：14：40-16：40 影片 当幸福来敲门：40-17：30 培训总结第 2 篇：

呼叫中心培训（推荐）A：呼叫中心基本行业知识（各岗通用）B：电话礼仪（客服资深客服）C：电话沟通技巧（客服资深客服）D：常见问题处理（客服资深客服）E：投诉处理技巧（客服

资深客服) D: 呼叫中心所需的专业知识 (根据呼叫中心情况添加: 如套餐知识产品知识) F: 营销技巧 (针对电话营销人员) G: 数据分析处理技巧 (数据分析师及排班师) H: 录音质量抽检及分析技巧 (质检人员) I: 现场管理及人员调配技巧 (针对现场经理) J: 绩效管理及运营体系搭建等 (针对运营经理)

第 3 篇:

呼叫中心培训方案目录

第一章呼叫中心客户服务代表技巧培训方案.1A100 呼叫中心概况及发展简介.1A110 客户服务的 ART 艺术.1A120 高效的电话沟通技能.3A130 呼入电话/客户服务电话的处理.4A140 呼出操作及流程.5A150 压力及情绪管理.5A160 客户服务之路.6A170 客户投诉处理.7A180 有效的沟通.8A190 呼叫中心的客户服务. 8 第二章呼叫中心主管培训方案.10S100 呼叫中心人员自我激励.10S110 有效沟通与员工关怀.10S120 呼叫中心知识与信息管理.11S130 呼叫中心岗位分析与工作表现评测.12S140 积极的在职辅导和培训.13S150 培训师的培训.14S160 运营管理的例会主持技巧.14S170 有效的团队管理.15S180 呼叫中心现场督导技巧.16S190 呼叫中心培训体系建立. 17 第三章呼叫中心经理培训方案.18M100 呼叫中心策略制定.18M110 呼叫中心运营管理综述 (基础) .19M120 呼叫中心运营管理综述 (提升) .19M130 呼叫中心人员管理.20M140 呼叫中心品质管理及数据分析.21M150 呼入型呼叫中心的有效管理.22M160 呼叫中心报表管理 (基础) .22M170 呼叫中心报表管理 (提

升).23M180 有效的项目管理.24M190 呼叫中心的流程管理.25M200 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.27T100 电话营销技巧入门.27T110 市场调研类呼出应对技巧.29T120 电话营销项目策划.29T130 电话营销脚本设计.30T140 电话营销报表管理.31T150 电话营销效果提升.32T160 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、质检员、培训师。

u 课程大纲：呼叫中心从国外的引入呼叫中心的定义呼叫中心在中国的发展前景呼叫中心在企业中的应用与客户创造和谐的气氛同步与引导满足客户的需求-了解客户的需求并加以判断倾听的技巧倾听的反馈积极的语言表达有效的客户引导技巧开放式问题呼入前准备提供解决方案跟进 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：识别客户的态度呼出电话的具体处理流程有效地开场-探寻客户的潜在需求结束电话情绪及压力定义纾解压力、坏情绪的方法投诉的定义投诉处理中的难点客户投诉的 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）投诉处理中正确心态的准备投诉处理的分析工具持续的投诉技巧提升方法外呼中投诉受理的技巧关于外呼项目本身的投诉处理策略案例分析（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：认识沟通沟通的定义客户服务领域什么是客户什么是客户服务客户服务的水平及平衡点对优秀服务的认知优秀客

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：员工在团队中的角色什么叫激励我要做还是要我做？组织激励的优势员工的真正需求自我激励四项原则 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：沟通的概念沟通的过程沟通的渠道沟通的障碍绕过沟通的障碍有效的沟通自我理论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：呼叫中心运营目标分析如何确认努力的方向知识
管理在客服中心的应用知识长角色发挥功效分析图表的应用运营
能力分析通话质量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。

[illegible]

u 预期效果：管理人员能够在工作分析的基础上，按照一定的客观衡量标准，对岗位的工作任务、繁简难易程度、责任大小、所需资格条件等方面进行系统评比。

uu 适合对象：班组长、值班经理、质监员、培训师。

u 课程大纲：工作分析术语工作分析目的工作分析方法行为风格分析呼叫中心岗位评价岗位评价的方法 S140 积极的在职辅导和培训授课时长：7 小时。

课程内容：学_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：如何让员工做的更好在职辅导的方法肩并肩辅导团队的定义正式团队-非正式团队团队的发展阶段建立团队业绩的共通方法团队内部关系 **S180** 呼叫中心现场督导技巧授课时长：7 小时。

课程内容：在中级管理人员进行客服中心现场管理时，在现场督导技能方面、规章纪律的执行方面、问题产生原因方面，以及如何有技巧地进行纪律执行等方面进行培训。

预期效果：对于客服中心的现场督导技能和纪律管理有全面的理解，通晓现场督导、纪律控制的各类技巧和相关程序。

适合对象：班组长、值班经理、质监员、培训师。

课程大纲：督导人员的责任领导技巧授权技巧激励技巧自我确定技巧纪律出现问题的原因预防性执行纪律执行纪律要求的原则执行纪律要求的步骤渐进式的纪律执行程序 **S190** 呼叫中心培训体系建立授课时长：7 小时。

课程内容：按照五步曲的方法，对客服中心的培训体系进行体系建设介绍。

预期效果：客服中心培训体系建立的系统化思想得以传递，客服中心培训按需定制、课程实施反馈一体化的方法得以传授。

适合对象：班组长、值班经理、质监员、培训师。

课程大纲：客户服务中心培训五步曲建立客户服务中心全员培训需求分析方法客户服务中心全员培训课程设计客户服务中心培训课程开发客户服务中心培训课程实施客户服务中心培训效果评估第三章呼叫中心经理培训方案 M100呼叫中心策略制定 u 授课时长：7 小时。

课程内容：呼叫中心策略制定的概念、任务以及呼叫中心策略制定的操作方法。

预期效果：学员通过培训掌握战略制定的整套方法，并通过课堂讨论及演练学会使用战略制定工具，以便制定合理恰当的呼叫中心策略。

u 适合对象：呼叫中心经理。

u 课程大纲：理解如何进行战略制定战略制定的工具-公司层战略与部门层策略的战略匹配呼叫中心的战略计划及计划的实施-理解公司高层管理对公司内部呼叫中心的需求如何为呼叫中心制定详细的政策掌握制定呼叫中心预算的方法-掌握制定包含有策略、目标、战术和时间进度表的战略计划定义出呼叫中心四种职业道路-天生思维模式在人员筛选和维护方面的作用使用天生思维

性相测试的招募流程-如何辨认工作需求，开设呼叫中心职位和建立合适的基础设施学_如何招募和寻找到合适人员理解和开发职业道路模式人员的维持与激励自我激励品质的发展趋势品管的组织架构品质改善小组的推行定义、任务、形式-四种监控类型，四大核心技能质量数据的收集学_如何获取你需要的呼叫中心管理数据、资料 **M160**呼叫中心报表管理（基础）u 授课时长：7 小时。

课程内容：呼叫中心管理报表的评估目标、报表内容以及呼叫中心管理指标定义。呼叫中心管理报告的周期。

预期效果：学员通过培训了解呼叫中心管理报表的评估目标、内容及指标定义以及管理报告周期。

适合对象：呼叫中心经理、运营主管、质监主管。

u 课程大纲：呼叫中心管理评估报告的目标呼入型管理评估与管理报告的内容生产率与客户服务水准监控质量评价-客户满意度指标与评价业务管理数据服务质量数据呼叫中心报表数据个案分析呼叫中心报表的行动改进计划 **M180**有效的项目管理 u 授课时长：7 小时。

课程内容：本课程对项目管理做出了概括性的描述，介绍当前项目管理的发展状况，呼叫中心项目管理的全部管理内容和一个典型的呼叫中心项目的筹备、建立、运作及管理方法。

预期效果：通过学_本课程，呼叫中心管理人员可以理解项目管理及其原理，理解项目经理的职责内容，学会使用正确的工具来定义、计划、实施及评估呼叫中心项目，了解与项目管理相关

各种问题。

u 适合对象：呼叫中心经理、呼叫中心主管。

u 课程大纲：项目及项目管理简介项目经理的正确角色项目管理的内容项目范围管理项目成本管理项目质量管理电话沟通中的基本礼仪电话营销的风险客户购买的接触策略电话销售人员的关键成功因素正确的心态(Attitude) 良好的习惯(Habit) 电话销售的流程事前准备会使用 5W2H做准备态度的心态的准备明确目标如何的设定可能状况应对的方法开场白的基本技巧开场白的 5 要素掌握开场产品介绍的七种技巧处理反对问题的技巧探询客户的需求客户心理分析对客户需求的理解正确的方案提供方法掌握 FFAB法如何激发客户购买欲望抓住客户的购买信息电话促成的技巧完美的结束完美的结束语结束的原则电话销售的有效跟进应对技巧的系统练习时机把握的情景应对练习不同年龄性格客户的情景应对练习 T110 市场调研类呼出应对技巧 u 授课时长：7 小时。

课程内容：针对电话营销中的市场调研类呼出项目进行介绍，对各种电话访谈中的实战技巧进行讲授。

预期效果：学员对市场调研项目有清晰的认识，能理解并掌握电话访谈的应对技巧。

适合对象：从未接触电话营销项目，但即将参与电话营销项目的客户服务人员和管理人员、曾经或正在进行电话营销项目，

话访问技巧需要提升的电话营销人员。

u 课程大纲：客户满意度概述市场调研的种类和对象市场调研的方式电话访谈调查员技巧要求不同调研访谈对象的应对技巧提问技巧建立自信问卷调查的访谈技巧演练 T120 电话营销项目策划 u 授课时长：7 小时。

课程内容：讲授电话营销项目内部活动、项目策划流程以及项目策划方案的组成和设计技巧。

预期效果：学员能了解电话营销项目的活动内容，提升其对电话营销项目策划的综合能力。

适合对象：电话营销项目管理人员、项目策划人员、数据分析人员、质监人员、培训人员、资讯人员、采编人员。

u 课程大纲：电话营销项目的内容电话营销项目的分类电话营销项目的策划流程组建项目协调组电话营销项目的策划方案数据要求的设定项目执行安排-相关流程设计 T130 电话营销脚本设计 u 授课时长：4 小时。

课程内容：讲解电话营销项目的脚本设计流程及问题设计的技巧，通过现场的演练，导出脚本设计的有效衡量方法。

预期效果：学员能掌握电话营销项目脚本设计的要求和流程，并在实际工作中起到指导和规范的作用。

适合对象：电话营销项目管理人员、质监人员、培训人员、资讯人员、采编人员。

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/808063067015006126>