



CTG

China Talent Group

易才集团BPO基地

人力资源外包专家

智联易才人力资源顾问有限公司



CTG

China Talent Group

人力资源外包专家

智联易才人力资源顾问有限公司



CTG

China Talent Group

1、礼貌：度要切；声音大小要

2、用：敬，表示尊敬和礼貌。

人力资源外包专家

智联易才人力资源顾问有限公司



CTG

China Talent Group

- 六、歉意的语言：对不起、实在抱歉、劳驾了、请原谅、真过意不去等。
- 七、挂念的语言：身体好吗、怎么样、还好吧等。
- 八、理解的语言：只能如此、只有这样、深有同感、所见略同等。

人力资源外包专家

智联易才人力资源顾问有限公司



CTG

China Talent Group

人力资源外包专家

智联易才人力资源顾问有限公司



CTG

China Talent Group

欢迎**拨打**、您好、**请问**、麻烦、**请稍等**、**谢谢**、**对不起**、没关系、**不好意思**、非常抱歉、**多谢支持**、**再见** ……

（注意：**平时**要注意提高**修炼**自己的内功，**同样**一件事不同的表达方式就会表达出不同的意思。很多交易中的**误会**和**纠纷**就是因为**语言表述不当**而引起的）。

我们应如何运用礼貌用语？

接听客户电话时语言要亲切、简练、自然、准确，按照服务准则

人力资源外包专家

智联易才人力资源顾问有限公司



CTG

China Talent Group

❖ 与客户交谈时禁止使用哪些语言

在服务过程中禁止使用否定、质问、嘲讽和任何有损顾客尊严的语言。不论营销或访问成功与否，应始终保持自信、积极、主动的语气语调。

❖ 与客户交谈时注意哪些问题？

与客户谈话时要精神集中，重视客户意见，不得漫不经心。固执己见；语言简洁通俗，表意明确，语调平稳轻柔，速度适中。

人力资源外包专家

智联易才人力资源顾问有限公司



CTG

China Talent Group

在**营销**过程中，要注意避免的**错误**

人力资源外包专家

智联易才人力资源顾问有限公司



有些事**对**你可能是常识，但不是每个人都和你一样。要耐心**解释**。切忌象我看到的一些店主回复“**怎么样，我也为你服务**半个多小时了，**买不买**啊，**不买就别问了**”。

说的太多是**客户服务**的大忌。客户开始**问**越来越多的**问题**，当客户**问**到**连你**也无法**解释**的**问题**的**时候**，你就会被**认为**是不合格的。所以，尽量做到有**问题**才答，不要**主动**提到与**客户问题**无关的事情，避免节



CTG

China Talent Group

- 2、遇到客户讲方言，客户能听懂客户代表的普通话时该如何应答
- 3、遇客户来电找正在上班的客户代表时该如何应答？
- 4、若没有听清楚客户所述内容要求客户配合重复时该如何应答？
- 5、提供的信息较长，需要客户记录下相关内容时该如何应答？

人力资源外包专家

智联易才人力资源顾问有限公司



CTG

China Talent Group

- 1、遇到客户讲方言客户代表却听不懂时：客户代表：“对不起，请您讲普通话，好吗？谢谢！”当客户继续讲方言，不讲普通话时，客户代表：“对不起，请您找一个可以讲普通话的人来，好吗？谢谢！”（千万不能直接挂机）
- 2、遇到客户讲方言，客户能听懂客户代表的普通话时：客户代表应该在听懂客户所用方言的基础上，继续保持普通话的表达。（不可以转换成客户的方言）
- 3、遇客户来电找正在上班的客户代表：客户代表：“对不起，公司有规定，上班时间不允许接听私人电话，请您下班后再与她联系，谢谢您，再见！”或请其留下联系电话。
- 4、若没有听清楚客户所述内容要求客户配合重复时：客户代表：“对不起，麻烦您将刚才反映的问题再复述一遍，好吗？”（不可说：“喂，什么？！你说什么？”）
- 5、提供的信息较长，需要客户记录下相关内容时：客户代表：“麻烦您记录一下，好吗？”（不可以语速过快而没有提示）

人力资源外包专家

智联易才人力资源顾问有限公司



CTG

China Talent Group

- 核对身份
- 结束



人力资源外包专家

智联易才人力资源顾问有限公司



- 随时准备好记录的纸和笔
- 从系统中自动或手动调出目



CTG

China Talent Group

“您好！我是杭州**电信公司**号客户代表，
请问您是****号码的用户吗？我公司最近推
出一项针对老用户的优惠活动，占用您两分

人力资源外包专家

智联易才人力资源顾问有限公司



CTG

China Talent Group

●您好，请问您是X先生/X小姐吗？

- 1、认识用户本人，并掌握核对身份时必要的资料
- 2、认识用户本人，但不能做主

人力资源外包专家

智联易才人力资源顾问有限公司



CTG

China Talent Group

♋ 语句精练， 讲解通俗

人力资源外包专家

智联易才人力资源顾问有限公司



CTG

China Talent Group

➤ 感情亲切

人力资源外包专家

智联易才人力资源顾问有限公司

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/926230213031010201>