

<<职业嗓音塑造>>

图书基本信息

书名：<<职业嗓音塑造>>

13位ISBN编号：9787040270518

10位ISBN编号：704027051X

出版时间：陈义 高等教育出版社 (2013-03出版)

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<职业嗓音塑造>>

书籍目录

项目1 了解专业声音塑造 任务1.1 感受专业的声音对客户服务人员的重要作用 任务1.2 理解声音可以塑造 项目2 感受日常声音与专业声音的区别 任务2.1 感受语速的区别 任务2.2 感受音量的区别 任务2.3 感受音调的区别 任务2.4 感受音准的区别 任务2.5 感受语气的区别 项目3 掌握客户服务的语音技巧 任务3.1 了解声音的类型及发声原理 任务3.2 学会保护嗓子 任务3.3 发声训练 项目4 普通话训练 任务4.1 声母训练——字音准确的标准 任务4.2 韵母训练——字正腔圆的依据 任务4.3 声调及调值训练——辨别歧义的手段 任务4.4 语流音变训练 任务4.5 克服方言语调训练 项目5 声音塑造情境训练 任务5.1 面对面与人沟通 任务5.2 学习电话交流的技巧 项目6 主要方言与普通话的区别训练 任务6.1 四川话和普通话的差别训练 任务6.2 广州话和普通话的差别训练

<<职业嗓音塑造>>

章节摘录

版权页：插图：1.语言要素 语言由语音、语调、感情三个关键要素构成。

(1) 语音。

普通话是目前沟通过程中的基本要求。

一口标准的普通话已经成为评判个人素质的标准，所以作为客户服务人员，一定要会说普通话，而且要把普通话说好。

普通话是“以北京语音为标准音，以北方话为基础方言，以典型规范的现代白话文著作作为语法规范”的现代汉民族共同语。

这个定义从语音、词汇和语法三个方面对普通话进行了规范。

客服人员是客户和企业之间的沟通桥梁，他们的每一个应答都代表着企业的形象和利益，体现着企业对客户的承诺。

因此，要依照企业的服务标准，规范服务用语，以期为客户提供满意的服务。

规范的发音、优美的声音、准确的表达，会使客户通过声音感受到企业良好的形象。

从这个层面上讲，塑造良好的声音形象就是塑造客服人员所服务企业的形象，而前提就必须学习好普通话，为语言发音打下坚实的基础。

(2) 语调。

每一个完整的句子都由主语、谓语、宾语组成，在和客户沟通的过程中，提倡的是使用完整的句子结构，不改变句子主谓宾排列，也就是不使用倒装句或者更复杂的句型。

但这不是绝对的，在了解客户语言水平的时候，可以适当进行调整。

但是在接洽的时候，客服人员并不了解客户的语言水平和语言方式，所以尽量不要给自己以后的交流设置障碍。

从口腔结构来看，每个人都是一样的，都有舌头、牙齿、喉头等，但是为什么每个人的声音有所不同呢？

声色是不能够改变的，这和生理因素有关，但是我们可以通过纠正来改变自己的语音语调，长期养成的发音习惯使我们成为了有别于他们的一一个个体，作为服务行业的人员，就应该按照标准化来要求和塑造自己，而这个标准可以定位为播音员和主持人，他们的声色也有所不同，可是如果找到一些同类型栏目进行归纳，就不难看出其中的相同之处。

只要是新闻类栏目，主持人的语音、语调都会在同个音频浮动范围之内，而评论类栏目无非是在这样的基础上添加了一些感情色彩。

学会调整自己的发音，掌握发音技巧对于客户服务人员来说是必修的一课。

同样的一个句子，语调和重音的不同可以表达的含义就大相径庭了，一个句子当中可以强调主体，可以强调客体，也可以强调原因，还可以强调结果。

例如：他们说你不是一个勤劳的员工。

他们说你不是一个勤劳的员工。

他们说你不是一个勤劳的员工。

他们说你不是一个勤劳的员工。

他们说你不是一个勤劳的员工。

这五种情况有不同的着重点，表达的含义就不一样了，对方可以从你说话的重音语气来判断你所需要提醒他注意的内容，从而达到沟通的一致性。

<<职业嗓音塑造>>

编辑推荐

《财经商贸类职业培训用书:职业嗓音塑造》可作为中等职业学校客户服务专业及相关专业的教学用书,也可作为在职现代服务业人员的培训用书。

<<职业嗓音塑造>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>