

<<呼叫中心接线员培训手册>>

图书基本信息

书名：<<呼叫中心接线员培训手册>>

13位ISBN编号：9787115206909

10位ISBN编号：7115206902

出版时间：2009-5

出版单位：人民邮电出版社

作者：王可任，张翠玲 著

页数：249

字数：250000

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>

<<呼叫中心接线员培训手册>>

内容概要

作为呼叫中心的技能培训手册，本书内容共分为四大部分。

第一部分讲述接线工作的标准流程和操作步骤，以及接线“新兵”所应熟知的基础常识与技能；第二部分讲述接线员上岗前需要跨越的产品关、应对关和效率关，提供优秀电话购物公司的产品训练技巧，如何应对、化解顾客提出的敏感问题和投诉，以及如何把握沟通的度；第三部分从顾客的类型和特征、心理战中的话语技巧和心理、揭秘顾客频频说好就是不订购、攻克效果难题、突破价格障碍、优秀接线员实战技巧及注意事项等多个方面，讲述快速提升订单达成率的技巧与方法；第四部分专门讲述如何利用回访实现低成本的巨量销售。

本书是大型电话购物公司多年话务管理经验的总结，内容翔实，案例丰富、生动，论证细致，与实战结合紧密，是一本以实用性为主、可拿来即用的培训教材。

本书既适合负责热线咨询的话务人员、营销人员阅读，又可作为呼叫中心、电视购物中心、需要热线咨询的各代理商和经销商以及正在媒体上做广告宣传的厂商的培训用书。

<<呼叫中心接线员培训手册>>

作者简介

王可任，电话营销专家，中国“电话购物营销”研究的先行者，“七七式”话语技巧理论创立者。国内著名营销类杂志《销售与市场》及“第一营销网”专栏顾问。

近年来亲临电话购物一线，对医药保健品、化妆品、消费电子产品、快速消费品、教育产品、收藏品及奢侈品等十几个

<<呼叫中心接线员培训手册>>

书籍目录

上篇 初级班 第一部分 新兵训练营 第一章 新兵培训ABC 一、新聘人员必须掌握的5个基本要素 二、接线的步骤、原则及订单关键点 三、医药保健品的接线要求及操作步骤

第二章 如何增强开场白的吸引力 一、开场常遇四难题，心中有数好拿单

二、沟通交流起步时，4个要点需谨记 第三章 “送礼”是开启订单门的第一把钥匙

一、给顾客的“礼单” 二、送“礼”也要讲技巧 三、特殊情况下，采用无“礼”的4个险招

上篇 初级班 第二部分 鲤鱼跃龙门，上岗前需闯三道关 第四章 产品关——优秀电话购物公司产品训练技巧

一、电话购物公司，产品培训花样知多少 二、骨干接线员，如何全面提高指导能力

第五章 应对关——如何拆挡明枪暗箭 一、碰到顾客投诉怎么办 二、敏感问题回避不了怎么办 三、要求“过分”岂能简单只说“不”

四、遭遇干扰——恰当排除纷争少 第六章 效率关——如何把握沟通的度 一、热线火爆，沟通多久最合适 二、如何才能与顾客有效交流 三、挂机时抽身妙退客不怨

中篇 高级班 第三部分 如何快速提升订单达成率 第七章 电话购物顾客的类型和特征

一、咨询的顾客分几类 二、电话购物消费心理有何新特点 三、从未谋面，如何让顾客相信您

第八章 话语技巧与心理修炼 一、心理欠修炼，话语失误多 二、如何探求顾客内心玄机 三、心战有技巧，用好事半功倍

第九章 顾客频频说好，为何就是不订购 一、对顾客说了同样的内容，为何自己不卖货 二、顾客频频说好，为什么还要再考虑

第十章 攻克效果难题——取信顾客好成交 一、如何应对“没效果怎么办” 二、顾客要求承诺或签约怎么办

第十一章 突破价格障碍——破高价壁垒有绝招 一、顾客嫌贵挂机怎么办 二、价格难题巧解决 三、药品类强调病情荐大量

第十二章 优秀接线员实战技巧 一、电话咨询9大技巧 二、五连环——医药保健品沟通绝技 三、专业医生的咨询技巧

第十三章 杜绝漏洞——抓住跑单关键点 一、口若悬河，思维逻辑要清晰 二、杜绝失误，及时请教漏洞少 三、接线中常犯的几种幼稚病

下篇 特级班 第四部分 回访——建设电话购物销售新渠道 第十四章 回访是一条新的销售渠道 一、如何建立销售回访档案 二、回访流程和话语技巧

三、打回访电话前要明确哪些内容 第十五章 突破回访障碍与成功销售技巧 一、回访遇到障碍怎排除 二、突破回访最大的障碍 三、回访时搭配销售的技巧 四、接线、物流配合巧妙订单多

<<呼叫中心接线员培训手册>>

章节摘录

上篇初级班 第一部分新兵训练营 第一章新兵培训ABC 在大型的电话购物公司中，许多优秀接线员的订单达成率几乎都在80%左右。

订单率的高低当然跟产品、广告与传播力度等因素有着极大的关系，可是事实表明：在同等条件下，优秀接线员与普通接线员的业绩常常相差几倍，甚至达到惊人的十几倍！

那么，优秀的接线员究竟是如何训练成的呢？

对于一个准接线员来说，首先应该掌握哪些基本常识呢？

接线程序是否有标准流程？

如何才能使新聘准接线员尽快进入工作状态？

对于较特殊的行业，如医药保健品，接线时的操作步骤又有着怎样的要求呢？

一、新聘人员必须掌握的5个基本要素 俗语说：“万事开头难！”

对于新聘接线员的基础培训，从零开始为其注入好的接线习惯是大型电话购物公司对接线员培训的首要要求。

那么，新聘接线员首先必须掌握的基本要素有哪些呢？

要素1开始与结束的要求 1.接听电话时必须使用标准普通话，语速中等偏慢，声音甜润、热情、柔和，不能有气无力。

当电话响两声时，接线员必须使用礼貌用语，拿起电话说：“您好。

X×X订购热线！

”

<<呼叫中心接线员培训手册>>

编辑推荐

《呼叫中心接线员培训手册》是大型电话购物公司多年话务管理经验的总结，内容翔实，案例丰富、生动，论证细致，与实战结合紧密，是一本以实用性为主、可拿来即用的培训教材。

国内率先研究“热线订购”的技能提升工具书作为近年来电话购物行业接线经验的集大成者，本书有4大价值：1.提供快速提升订单达成率的实战技巧与方法及注意事项，培养85%以上订单达成率的金牌接线员。

2.透露国内有影响力的电话购物公司的产品训练技巧。

3.案例精彩纷呈，均为呼叫中心内部原汁原味的录音资料，内容涵盖医药保健品、化妆品、消费电子产品、快速消费品、教育产品、收藏品及奢侈品等十几个行业，涉及多种产品。

4.分享成功突破回访障碍的实战经验，实现低成本的巨量销售。

<<呼叫中心接线员培训手册>>

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>