

## 商務電話禮儀與應對技巧

### 前言：

商業社會，離不開電話，當聲音透過話筒傳向一方時，如何建構好的企業形象與個人形象？網路的發達，創造出更多元化的電話互動模式，距離已經不是問題，電話禮儀成為一個流行的商業專業。電話禮儀和接待技巧，儼然成為 e 世代的熱門話題，不論是虛擬的電話接洽，亦或是面對面的直接互動，言談中的尊稱、用詞、口氣，以及應對進退的禮節拿捏，均足以影響個人與企業形象與商機。因此，優質的電話接待禮儀，是每位職場人必備的「職場密技」，更是企業行銷不可或缺的一環。

本課程針對語調發音、電話禮儀、應對技巧等重點，加強實際演練的訓練，讓學員深刻體驗學習樂趣，發掘實務操作問題，修正應用技巧，以達成訓練效果。每位學員可透過本課程擬定改善的行動計劃，逐漸強化自己的禮儀、用語言成為最能為公司滿足顧客需求，提高服務滿意度的專業服務高手。

課程目的	快速學習到綜效型『電話禮儀與應對技巧』。	
課程效益	對個人	對組織
	<ul style="list-style-type: none"> <li>☑ 塑造個人專業形象，進而提升企業整體公關形象。</li> <li>☑ 學習口語溝通的訣竅，進而提升服務效率。</li> <li>☑ 培養非語言溝通魅力，進而提升顧客忠誠度。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☑ 認識正確服務態度與禮儀概念，進而提升個人信心。</li> <li>☑ 提升線上溝通禮儀，熟悉服務用詞，進而迅速滿足顧客需求。</li> <li>☑ 打造新時代服務觀念，進而提升顧客服務水準。</li> </ul>
課程特色	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 輕鬆活潑的授課方式，引導學員不斷察覺和自省，促使學員保持高度的參與熱情，帶給學員全新的學習體驗。</li> <li>● 實際演練案例，課程跳脫傳統訓練型態，創造動態效果，進一步提升學員的學習成效。</li> </ul>	
課程對象	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 客戶服務產業之企業主、部門主管、培訓主管。</li> <li>2. 客戶服務人員，或公司有意培養之種子服務人員。</li> <li>3. 門市銷售或業務銷售人員。</li> <li>4. 為客戶提供技術支援，維護合約服務的人員。</li> <li>5. 其他有機會處理客戶服務事務的相關人員。</li> </ol>	
課程費用	● 6 小時課程，課程原價 3,000 元，兩人同行享原價 9 折優惠每位只要 2,700 元。	

<p>皇牌師資</p>	<p>上官老師，現任：管理雜誌評選全球華語 500 大企管講師，大師說數位科技營運執行長，培訓專長：服務、行政管理職能、中階主管優質競爭力職能、國際商務客服英文...等系列課程，著作譯作：行政秘書管理實務、英文秘書實務、國際禮儀、留學英語 600 句、霹靂變臉 Office 2003、Java Security 全方位解決方案。</p>	
課程大綱	課程內容	教學方式
<p>口語溝通技巧</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 運用溝通提升服務品質</li> <li>2. 學習口語溝通技巧</li> <li>3. 良性溝通：修正語病及語態</li> <li>4. 培養專業的說話態度</li> <li>5. 如何讀出客戶的行為語言？</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> 專業講授</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 小組討論</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 案例分享</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 經驗交流</li> </ul>
<p>電話禮儀與接聽技巧</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 如何縮短講電話的時間</li> <li>2. 無禮電話十大毛病</li> <li>3. 接聽/撥打電話的禮貌與技巧</li> <li>4. 留言、轉接的要領與禮貌</li> <li>5. 抱怨電話的處理與應對藝術</li> <li>6. 同時處理二線以上電話的禮貌</li> <li>7. 替主管/同事接聽電話的禮貌</li> <li>8. 打錯電話的禮貌</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> 專業講授</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 小組討論</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 案例分享</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 經驗交流</li> </ul>
<p>主辦單位得視報名情況保留實際開課日期與講師或上述題綱變更權利，最新訊息請上網 <a href="http://dsa.dsc.com.tw">http://dsa.dsc.com.tw</a></p>		

### 『商務電話禮儀與應對技巧』課程傳真報名表

公司名稱：		統編：	
1.姓名：	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	電話：	分機：
午餐：	<input type="checkbox"/> 葷 <input type="checkbox"/> 素	部門：	職稱：
2.姓名：	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	電話：	分機：
午餐：	<input type="checkbox"/> 葷 <input type="checkbox"/> 素	部門：	職稱：

**請將報名表傳真至 02-8911-0666 或電洽 02-8911-1688 轉 2669 劉禾鎧小姐，謝謝！**

鼎新電腦(股)公司將遵循「個人資料保護法」以妥善處理、利用本表所載之個人資料，並採取資料保護措施。您有權提出要求使用、更正、補充、刪除或封鎖這些個人資料，請將任何要求寄至：dscmaz@dsc.com.tw