# 客服电话礼仪

来源：网络 作者：静水流深 更新时间：2025-03-08

*在日常生活中，掌握一些接听电话的礼仪，让对方在你亲切的话语中心平气和地谈事情，对于透过电话进行自我推销，让自己给对方产生良好的印象。下面有小编整理的客服电话礼仪，欢迎阅读! 客服电话礼仪-语言要求 咬字要清晰：发音标准，字正腔圆，没有...*

在日常生活中，掌握一些接听电话的礼仪，让对方在你亲切的话语中心平气和地谈事情，对于透过电话进行自我推销，让自己给对方产生良好的印象。下面有小编整理的客服电话礼仪，欢迎阅读!

客服电话礼仪-语言要求

咬字要清晰：发音标准，字正腔圆，没有乡音或杂音

音量要恰当：说话音量既不能太响，也不能太轻，以客户感知度为准

音色要甜美：声音要富有磁性和吸引力，让人喜欢听

语调要柔和：说话时语气语调要柔和，恰当把握轻重缓急、抑扬顿挫

语速要适中：语速适中应该让客户听清楚你在说什么

用语要规范：准确使用服务规范用语，请、谢谢、对不起;不离嘴边

感情要亲切：态度亲切，多从客户的角度考虑问题，让他感到你是真诚为他服务

心境要平和：无论客户的态度怎样，CSR始终要控制好情绪，保持平和的心态

这些要求看似简单，但要在日常工作中始终如一地做到，却并非易事，需要通过科学的训练不断提高语音发声的技巧。

客服电话礼仪-沟通技巧

合作：首先你需要找一个双方都认同的观点，比如说：我有一个建议，您是否愿意听一下?这么做是为了让他认同你的提议，而这个提议是中立的。

你希望我怎么做呢?通常我们自以为知道别人的想法。我们认为我们有探究别人大脑深处的能力。为什么不问一下对方的想法呢?只有当对方描述它的想法的时候，我们才能真正确定，才可能达成双方都接受的解决方案。

回形针策略：这是一个小的获得认同的技巧，是一个经验丰富的一线服务者告诉我的。当接待情绪激动的客户时，他会请求客户随手递给他一些诸如回形针、笔和纸等东西，当客户递给他时，他便马上感谢对方，并在两人之间逐步创造出一种相互配合的氛围。

柔道术：现在你了解他的情况了，你可以抓住扭转局面的机会利用他施加给你的压力。你可以说：我很高兴您告诉我这些问题，我相信其他人遇到这种情况也会和您一样的。现在请允许我提一个问题，您看这样处理是否和您的心意，

客服电话礼仪-道歉技巧

道歉语应当文明而规范。有愧对他人之处，宜说：深感歉疚，非常惭愧。渴望见谅，需说：多多包涵，请您原谅。有劳别人，可说：打扰了，麻烦了。一般场合，则可以讲：对不起，很抱歉，失礼了。

道歉应当及时。知道自己错了，马上就要说对不起，否则越拖得久，就越会让人家窝火，越容易使人误解。道歉及时，还有助于当事人退一步海阔天宽，避免因小失大。

道歉应当大方。道歉绝非耻辱，故而应当大大方方，堂堂正正，完全彻底。不要遮遮掩掩，欲说还休，却道天凉好个秋。不要过分贬低自己，说什么我真笨，我真不是个东西，这可能让人看不起，也有可能被人得寸进尺，欺软怕硬。

道歉可能借助于物语。有些道歉的话当面难以启齿，写在信上寄去也成。对西方妇女而言，令其转怒为喜，既往不咎的最佳道歉方式，无过于送上一束鲜花，婉言示错。这类借物表意的道歉物语，会有极好的反馈。

道歉并非万能。不该向别人道歉的时候，就千万不要向对方道歉。不然对方肯定不大会领我方的情，搞不好还会因此而得寸进尺，为难我方。即使有必要向他人道歉时，也要切记，更重要的，是要使自己此后的所作所为有所改进，不要言行不一，依然故我。让道歉仅仅流于形式，只能证明自己待人缺乏诚意。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！