# 2024年话务员的技巧(4篇)

来源：网络 作者：清香如梦 更新时间：2024-07-14

*人的记忆力会随着岁月的流逝而衰退，写作可以弥补记忆的不足，将曾经的人生经历和感悟记录下来，也便于保存一份美好的回忆。范文书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇范文呢？接下来小编就给大家介绍一下优秀的范文该怎么写，我们一起来看一看吧。话务员的...*

人的记忆力会随着岁月的流逝而衰退，写作可以弥补记忆的不足，将曾经的人生经历和感悟记录下来，也便于保存一份美好的回忆。范文书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇范文呢？接下来小编就给大家介绍一下优秀的范文该怎么写，我们一起来看一看吧。

**话务员的技巧篇一**

答：作为和客户沟通的主要渠道，呼叫中心确实扮演着重要的角色，因为它是一个公司的核心，包括客户数据收集，潜在客户挖掘，服务产品经查，客户关系的维系都定客户服务的工作。

(1)切实可行的工作流程;

(2)严格的服务质量标准;

(3)完善培训制度，客服人员专业的业务水平;

(4)全面有效的服务管理体系，将客户服务工作深入懂啊公司业务流程的各个环节，最大限度地降低客户问题的发生率。

2、你为什么想来我们公司工作?

贵公司所处的产业以及在业界的声誉，工作性质，都很吸引我。

3、如果我录用你，你认为你在这份工作上待多久呢?

一份工作至少要做3-5年，才能学习懂啊精华部分。

4、我们为什么要录用你?

思路：1)、应聘者最后站在招聘单位的角度来回答;

2)、招聘单位一般会录用这样的应聘者，基本符合条件，对这份工作感兴趣，有足够的信心;

3)、如：“我符合贵公司的招聘条件，凭我目前掌握的技能，高度的责任感和良好的适应能力及学习能力，完全能胜任这份工作，我十分希望能为贵公司服务，如果贵公司给我这个机会，我一定能成为贵公司的栋梁!”

5、遇到难缠的客户您将如何处理?做

客户服务工作难免会遇到不同的客户，做客服工作更是会遇到不同的难缠客户，多数难缠客户在总部客服打电话时，首先要见领导，此时应该表明自己就是他这个问题的负责人，与客户建立信任关系，使客户愿意倾诉自己所遇到的事情，这事我们应该表示出我们还是站在客户的立场的，并不断用一些沟通技巧来分散客户心理积压的不满情绪。

6、您对加班的看法。

提示：实际上好多公司问这问题并不证明一定要加班，只是想测你是否愿意为公司奉献。

**话务员的技巧篇二**

面试时会有好多考官，所以你首先不要紧张，要记牢你的“自我介绍”的说辞。介绍自己的基本经历，讲讲自己的优点、缺点、性格、爱好，为什么需要这份工作？总结等等。

举例:

大家（考官们）好！我叫\*\*\*，今年\*岁，毕业于\*\*校\*\*专业，

（如果没有工作经历）在学校期间，担任过\*\*\*职务、做过\*\*\*兼职、参加过\*\*\*活动，印象最深刻的事是\*\*\*\*。

（如果有工作经历）\*\*\*\*年毕业以后，进入某某公司工作，至今已经工作\*年，担任过什么职务，做过什么优秀工作等。

最好多说说与话务员（普通话）有关的经历，比如在校广播站做过播音员，主持某某节目等。

说完以后，一定要说：我的介绍完毕，谢谢大家！然后微笑、鞠躬（也可以点头）。

等你背完，考官们就会问你一些他们感兴趣的问题，也可能随便问问，你要知道他们每个月都招聘好多人，然后辞职掉好多人，他们不会太在乎你回答了什么的。

**话务员的技巧篇三**

最基本的一条就是普通话要标准，声音听起来要很柔和。比较舒服!

如果你有普通话等级证书是最好不过了，还有就是反应能力要强哦，临时应变能力!

关键要素：

1、不擅自做主做重大的最终处理;

2、在任何情况下不与客户发生争执(想好一堆推脱的话吧，尽量和蔼点儿)

到时候应聘上了，肯定要进行岗前培训的!但是客户提出的问题也千奇百怪。你要自己能够处理一些意想不到的问题，另外也会有一些骚扰用户，这些到时候会有专门的老师会告诉你该怎么做的。

面试时有很多考官坐在那里，但是只会有一个主考官问问题，你要从容一点，就当她是你同事(一般是部门主任来考)，她问的问题一般是：你做过什么?你为什么要来做话务员?你觉得你有什么优秀的条件适合做话务员?唉~反正这些问题很老套了，一般就是象征性地问一下问题，看面试者的反映。

记住，你如果不知道答就直接说“对不起，我不知道，请您告诉我答案好吗?”不要支支吾吾，也不要在面试的时候左摇右晃。

事先准备好《面试自我介绍》，背熟了，面试时自信一点就好!

**话务员的技巧篇四**

1、请你自我介绍。

提示：一般回答这个问题过于平常，只说姓名、年龄、爱好、工作经验，这些简历上都有，其实他们最希望知道的是求职者能否胜任工作。

包括：最强的\"技能，最深入研究知识领域，个性中最积极的部分，做过最成功的事，主要成就等，这些都可以和学习无关，也可以和学习有关，但要突出积极的个性和做事的能力，说得合情合理才会相信，求职者要尊重考官，在回答每个问题之后都要说一句“谢谢”

2、喜欢这份工作的哪一点?

提示：每个人的价值观不同，自然评断的标准也不同，但是在回答面试官这个问题时可不能太直接把自己的心里的话都说出来，尤其是薪资方面的问题，不过一些无伤大雅的回答是不错的考虑，如交通方便，工作性质及内容能符合自己的兴趣等都是不错的回答，试上会大大加分。

3、您的期望薪资是多少?

思路：不能狮子大开口，想要获得比较公平的薪酬，有两种发发：

(1)、在面试前进行市场调查，了解一下本行业本岗位的平均水平;

(2)、如果这个数字比较难获得，那么可以以之前的工作收入为基础，适当地进行提升，需要注意的是不要在没有依据铺垫的前提下直接说“我想要月薪多少，也不要主动询问薪酬”

4、缺乏经验，你怎么胜任这份工作?

思路：首先，要承认这是你目前的一个局限，但这是一个客观因素;其次，列举自己对这份工作的优势，比如，你可以回答你具有与岗位匹配的气质类型，或有相关的实习经验或学校简历等。

5、在处理客户投诉的过程中技巧和原则是什么?

原则：(1)、不要人为的给客户下判断，客户是因为信赖你，觉得你可以为他解决问题才向你求助的;

(2)、换位思考，站在客户的立场;

(3)、坚持以下的利益原则：让公司赚钱，不赚不赔，少赔多赚。

6、做一个优秀的客服，需要注意的几点?

(1)、微笑;

(2)、客户永远是对的;

(3)、礼貌对客。

7、你如何平衡客户与公司目标之间的关系?

大多数情况下客户需要与公司目标并不矛盾，要知道我在客户方面和公司方面都承担一定的责任，所以我对客户提出的任何有违公司目标的要求都会深思熟虑，我需要考虑矛盾的严重程度以及该客户对我们公司的重要性，在需要决策时，如果一定要作出选择，同时对这位客户保持高度的职业诚信。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找