

课程名称:	电邮与电话礼仪
培训对象:	适合于以电话沟通我主要业务内容的一线人员, 如客服, 销售等
课程目标:	掌握专业的电话与电邮礼仪, 给客户树立专业形象, 建立良好业务关系
课程时间:	半天或一天 (9 am ~ 12:30 pm)
课程大纲:	<ul style="list-style-type: none"> • 打电话的优缺点 • 打电话的黄金规则 • 打电话的技巧要点 • 录像观摩 • 情景讨论 • 使用电邮的优缺点 • 使用电邮的 3 大原则 • 使用电邮的若干注意事项 • 写电邮与时间管理及工作效率的关系 • 电邮范例 • 讨论与分享
	结束
注:	如果是一整天, 则学员有更多的机会讨论、练习及分享。