

职业英语之 Business Communication 培训案例

一、培训目的：

职业英语是一门实践性、应用性强的职业技能课程，可以在职场提高英语交际能力，从而整体提高自己在职场的竞争力。本次培训在调查了解学员的工作需求和具体内容基础上，对工作中经常遇到的商务沟通（Business Communication）”中经常出现的问题——客户的投诉进行培训，以便使学员学会使用最适合的方式与客户进行交流，沟通，最后妥善解决问题。

二、培训对象：

广州荣盛工艺品贸易有限公司员工

公司简介：广州荣盛工艺品贸易有限公司，位于广东省广州市最大珠宝批发市场之一广州荔湾，这里集结了来自全国甚至全世界各地的珠宝商品，从原材料到精加工的商品应有尽有。因受到 2020 年新冠疫情的对实体店的影响，于是组建了阿里巴巴国际站的网店部门，力求开拓新销路，寻找新客户。业务范围囊括各式各样的珠宝商品，主要销售产品以外销商品为主，从石头的品类到用途大有不同，品类包括翡翠玛瑙等熟知的石头，用途包括手链戒指等。公司力图打造一个涵括全行业所有商品的网店，让客人可以进行一店式采购，从产品的丰富性再到价格的实惠型，打造完美的店铺。

1 yrs
Guangzhou Rongsheng Arts & Crafts Tr...
Favorite Supplier
Gold Supplier

Guangzhou Rongsheng Arts & Crafts Trading Co., Ltd.
Guangdong, China

Home
Products
Profile
Contacts
Promotion
Feeds
Search in This Store

Top Picks

Product Categories

- Earrings
- Amethyst
- Malachite
- Pearls
- Coral
- Emperor stone
- Customized processing ...
- Stone artware
- Terhertz
- Rings
- Loose Stone beads
- Bracelet & Bangle
- Necklace
- Pendants
- Jade
- Shells
- Promotional goods
- Other

Tile

- Hand Carved Designer Moon Sto...
\$6.20 / Piece
3 Pieces (Min. Order)
- Wholesale Gemstone Elastic Rope Jewelr...
\$65.00 / Strand
1 Strand (Min. Order)
- Wholesale Gemstone Elastic Rope Jewelr...
\$6.90 - \$11.00...
1 Strand (Min. Order)
- Wholesale Gemstone Elastic Rope Jewelr...
\$12.00 / Strand
1 Strand (Min. Order)

All Products
Customization
Ready to Ship

All Products
Search within results:
Sort by: Comprehensive | New | Order | Merchant Choice |
Selected Products (0/20)
Contact Supplier
Start Order
Click + to select products and contact the supplier.

Wholesale Loose Black Striped Cylinder Agate Gemstone...

\$3.20 - \$4.00 / Strand
10 Strands (Min. Order)

Natural Elegant Red Agate Spotted Stone Sweater Long...

\$3.20 - \$4.00 / Strand
10 Strands (Min. Order)

Natural Stone Jewelry Necklace Fashion Birthday...

\$3.20 - \$4.00 / Strand
10 Strands (Min. Order)

Wholesale Natural Stone Pendant Necklaces Black...

\$3.20 - \$4.00 / Strand
10 Strands (Min. Order)

Natural Gemstone Necklace Inspire Jewelry Red Agate...

\$3.20 - \$4.00 / Strand
10 Strands (Min. Order)

High Quality Wholesale Natural Jade Jasper Jadeite Green...

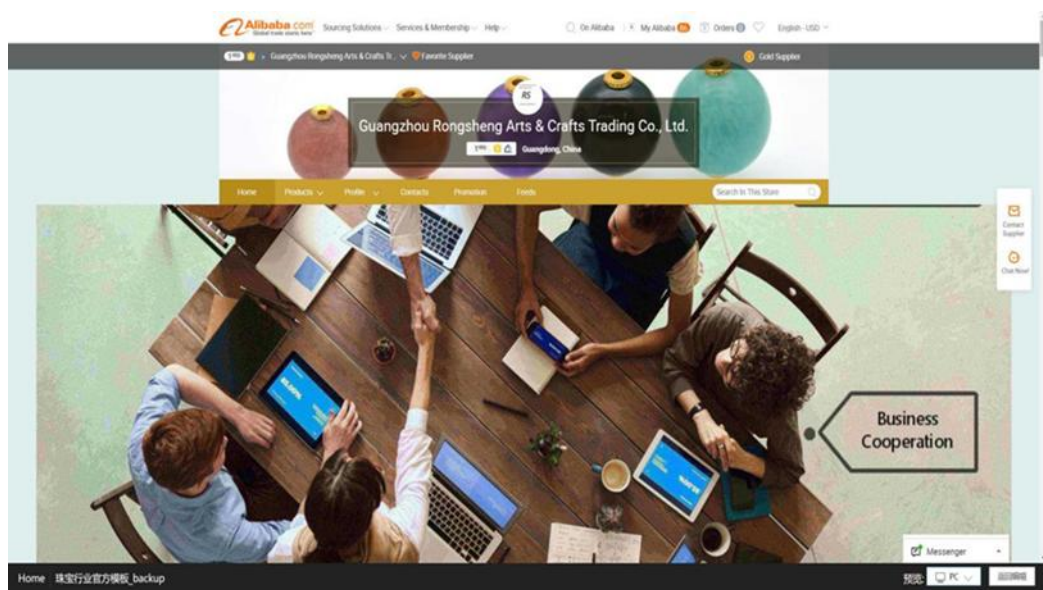
\$22.00 / Strand
5 Strands (Min. Order)

2020 Wholesale Charms Jade Jadeite Jasper China Style...

\$20.00 - \$40.00 / Piece
2.0 Pieces (Min. Order)

Factory Natural Russia Jade Jasper Jadeite Jewelry Makin...

\$2.00 / Piece
10 Pieces (Min. Order)



公司在业务迅速扩张的情况下，售后客服在与客户之间沟通的过程中，很多问题逐步显现出来。尤其很多员工不知道如何处理客户的投诉，造成公司的部分客户流失。公司领导意识到问题的严重性，因此希望通过商务沟通的培训，提高员工商务沟通的能力，尤其是学会如何妥善的处理投诉问题。

三、培训地点：

广东工贸职业技术学院 行知楼 404

四、培训方法：

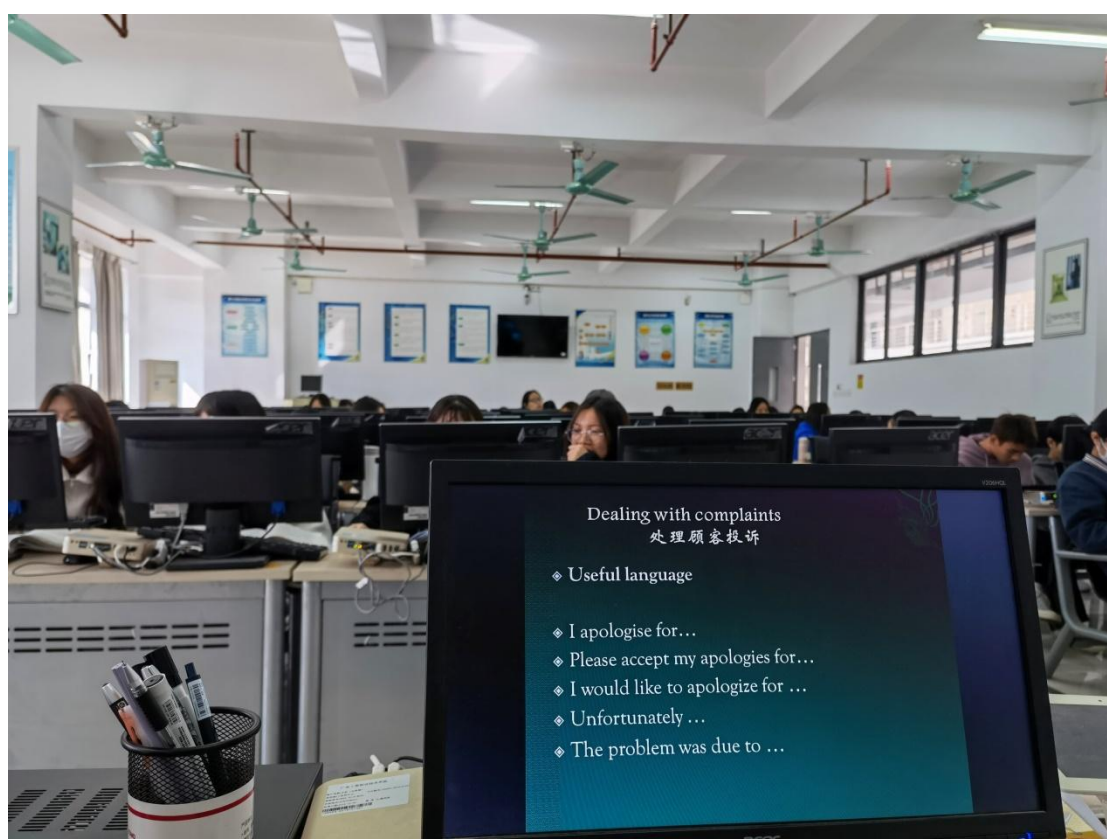
采用交互式，情境式，模拟仿真式等培训方法

五、培训内容与流程：

Business Communication（商务沟通）



职业英语
培训模块之
Business Communication



Dealing with complaints
处理顾客投诉

- ◆ Useful language
- ◆ I apologise for...
- ◆ Please accept my apologies for...
- ◆ I would like to apologize for ...
- ◆ Unfortunately ...
- ◆ The problem was due to ...

学习内容主要包括

1.如何有效的进行商务沟通，具体包括：为什么需要商务沟通；怎样进行商务沟通：积极心态、换位思考、求同存异、尊重理解等。

2.如何妥善处理客户投诉

学会倾听，安抚情绪；态度诚恳，积极认真；换位思考，尊重理解；及时解决。

学习过程

1.学员首先了解商务沟通的礼仪及技巧

2.针对工作中出现的问题，进行分组讨论学习





3 学员提出自己不知如何处理的案例，全体学员进行讨论，然后归纳总结，老师给以指导。

4 教师总结本次培训的学习内容，指出大多数学员在沟通中容易出现的问题。建立学习小组，方便以后学员们可以在公司讨论，必要时老师可以给与网上指导。

5 学员们分享培训心得

六、培训反馈

公司客服经理对学员的培训给与积极的肯定，认为培训内容与工作贴合度高，非常实用。