

话术
职场人士

字符：异议处理

T: TMK

C: Customer

T: 您好，请问您是李先生吗？

C: 是的。

T: 这里是美联英语，我是课程助理 Tony，昨天我们同事帮您申请了一次英语咨询体验名额，您还有印象吧？

C: 是的。

T: 非常感谢您对美联的关注，今天给您来电是想做个简单的英语兴趣回访。

T: 李先生，想了解以下，您现在是工作了？还是在校学生呢？

C: 在职。

T: 好的，请问您日常工作会接触英语或者使用英语吗？

C: 不用。

T: 那您想要了解英语，是希望未来在哪些地方可以用得上英语啊？

C: 没想过，目前只是感兴趣。

T: 有兴趣就好啊，这样学习起英语来就不会感到无聊了。我们以前读书的时候，对好多课程都不感兴趣，学起来费劲，学习效果也不好。只要您有兴趣，学习起来一定会事半功倍的。而且，随着英语的越来越普及，把英语学好，肯定是有用的，比如，说不定将来您工作上会用到英语，出国旅游会用上英语，教育孩子会用上英语，等等等等，您说对吧。

C: 对的。

T: 李先生，想了解下，您目前的英语基础怎么样啊？

C: 不太好吧。

T: 李先生，就是您之前考过英语相关的等级证书吗？

C: 大学去考过四级，没考过。

T: 了解了，四六级只是考试嘛，很多过了四六级的人还是用不好英语。咱们美联的教育理念就是，会用，才算会英语。着力于培养学员使用英语的能力。T: 能想你了解一下，您主要希望提升英语哪方面的能力呢？

C: 听说。

T: 好的，那您期望提升到什么程度呢？

C: 能够满足日常交流需要，大概这样。

T: 好的，您的情况我已经基本了解了，您目前主要是个人对英语感兴趣，重点想要提升听、说的能力，是吧？

C: 是的。

T: 向您刚才说的，您对英语很有兴趣。我们美联学员在课堂上会接触到很多很多的趣味活动，比如，我们会定期举办各式各样的英语主题活动，比如：趣味厨房、跳蚤市场、欧美文化等活动，学员之间用英语互相沟通，情景模拟开口说英语，锻炼学员的英语思维能力。T: 而且，我们的课堂一般是不超过四个人的小班授课，老师对每个学员关注更多，学员在课堂上练习开口说的机会也更多。

C: 嗯。

T: 您还有什么疑惑，我可以帮您解答吗？

C: 我平时都要上班，时间很少。

T: 您平时几点下班啊？周末是双休还是轮休啊？

C: 7 点。双休。

T: 跟我们差不多。像我自己也是，上班忙了一天，恨不得马上赶回家躺到床上。好啦，您有过这种体验吗？有时候星期天，中午一睡，睡到了傍晚，还是会很累。但是有时候到外面转一转，接触体验一下新事物，反而会很兴奋，不会感觉累。对吧？

C: 嗯，是的。

T: 李先生，我这边显示您是在天河书城那边登记的英语学习卡片，您是在那边住还是在那边工作啊？

C: 工作。

T: 那您工作的地方应该离那边很近吧。

C: 还好，不太远。

T: 刚好今天晚上 8 点，我们的天河校区会举办英语沙龙活动，您可以过去感受一下我们的英语学习氛围，而且，我们会有专业的英语老师，您在英语学习中遇到的障碍，疑惑，相信我们老师都能帮到你。

C: 我目前没有太多预算。

T: 没有关系，我给您打电话不是要您报班上课，只是邀请您来感受体验一下美联的文化，一开始，我们同事也跟您说过，这次体验是免费的。如果您去了校区，真的觉得美联能帮到您，可以考虑来学习，说不定还会把美联介绍给您身边的同事。T: 而且，咱们的老师都是专八以上的水平，老师不光能解决您学习上的疑惑，还能分享给您一些好的学习方法，对您日后的英语学习都是有帮助的。您大可以放心地过来，就像走进了一家书店，随手翻了几页书，心里会感到很安宁。T: 所以还是建议您晚上过来转一转，看一看，体验一下。您看我帮您预约今晚八点的体验席位可以吗？

C: 好的。

T: 好的，稍后我会将详细的地址发送到您的手机上，课程开始前会有校区的人员给您打电话接您。您到时候找不到校区，也可以联系我。再次跟您确认以下，是帮您预约今晚 8:00 天河维多利亚校区的体验名额，有帮您申请老师和学习资料，大家都是准时出席的，您今晚 8 点准时出席没问题，对吧？

C: 可以啊。

T: 好的，我是用您的手机号码帮您预约的，今晚您到了校区，和前台客服说您是有电话预约的，填写一份来访登记表扫描二维码就可以帮您安排老师了。

C: 好的。

T: 感谢您的接听，祝您生活愉快，再见！