

话术

职场人士-有基础

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。我目前不需要，不想报班。

T: 非常感谢您对美联的关注，很抱歉，打扰您了，今天给您来电不是要您报班过来学习，您填卡的时候不是说想提升口语吗，刚好今天校区有个趣味口语学习体验活动，特意打电话通知您，您完全可以下班后过来校区体验一下，当然是不收费的，您就当逛商场、逛公园了，体验一下新事物嘛，也没什么坏处，您说对吧。

C: 嗯。

T: 李先生，想了解一下，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: 都可能会用上吧。

T: 好的，能问一下，您目前的英语基础怎么样呢？

C: 还可以吧。

T: 就是您考过英语相关的等级证书吗？

C: 大学考过四六级。

T: 那您的英语基础还是挺好的。您刚才说您生活中几乎用不到英语，能向您了解一下，您平时是怎样保持英语水平的吗？

(T: 因为像我自己，虽然大学考过了四六级，但是，也只是大一、大二有英语课程，大三大四准备考研会复习英语，但都是和考试相关，日常生活几乎用不到英语，上次在超市，一个留学生问我调料在哪儿，烧烤要用什么调料，当时好慌，不知道怎么回答交流。真的，平时不开口说，想要开口，不知道怎么说才好了。哈哈)

C: 哈哈

T: 您遇到过类似的情况吗？您现在是可以无障碍地交流呢？还是说简单的日常工作交流都没问题吧？

C: ～～

(T: 那您有测过自己的英语词汇量吗？

C: 有，10000+吧。)

T: 您目前主要想提升英语哪方面的能力呢？

C: 不知道。

T: 这样吧，您觉得未来在您工作生活中，可能会用到英语的哪方面，像听说读写，而您觉得自己这方面还有提升的空间和必要呢？

C: 口语。

T: 对啊，我也有这种感觉，在学校里学英语大多都是为了做题，平常开口说的机会很少，英语毕竟要门语言，要多说、多练习才能掌握英语。T: 好的，那您期望提升到什么程度呢？

C: 能表达自己的想法，能正常交流。

T: 好的，您的情况我大致了解清楚了。您刚才说您目前工作生活中暂时用不到英语，但主要想要提升自己的口语能力，为以后做准备。我简单跟您介绍以下我们校区今晚的体验活动和我们的美联英语吧。

C: 嗯。

T: 您也知道，口语需要多练习，需要说的时候才能脱口而出，像咱们以前班上几十个人，一学期也就几节口语课，每人上台说的机会更少。咱们美联的课堂一般是不超过四个人的小班授课模式，老师对每个学员的关注多，学员在课堂上开口说的机会也更多。T: 还有您以前读书的时候，是对英语很有兴趣，还是觉得英语是必修课，所以认真学习英语呢？

C: 很有兴趣。

T: 对啊，兴趣是最好的老师嘛，如果没有兴趣，学习起来会很痛苦的。我们的 AC 沙龙课，就是通过活动的形式，问答讨论、辩论、角色扮演，完成指定的英语交际任务，既有趣味性，又能培养学员的思维和实际交流的能力。

T: 对啦，李先生，您是在天河书城登记的英语学习卡片，您是在那边工作？还是在那边住啊？

C: 在那边工作。

T: 那您工作的地方应该离天河书城不远吧？

C: 不太远。

T: 您平时几点下班啊？

C: 六点。

T: 刚好我们校区，今晚就有活动课，您可以过来感受以下美联的教学氛围，您看我帮您预约今晚七点还是八点的席位更合适呢？

C: 没有时间。

T: 可以理解，一般上了一天的班都很累了，想赶紧回家休息。去校区体验以下不会占用您太多的时间的，我们的校区还有咖啡吧、书吧，您就当做下班路过校区，歇歇脚也没什么。校区有专业的英语老师，您想要学习英语，不管是报班学，还是自学，老师都会给你和你分享英语学习方法，帮您学习方案，我们一开始也说了，这是一次免费的咨询体验名额，您在学英语过程中遇到的困惑、障碍，我们的老师也能为您提供专业的解答。T: 我们的老师和学习资料都还是很珍贵的，所以我打电话来跟您确认过后才能帮您预约。您看，我可以帮您预约今天晚上的席位吗？

C: 暂时不用帮我预约了，等周六我有时间再过去吧。

T: 是这样的，我们课程助理的主要职责就是帮助客户做预约的，很多学员和想要过来校区体验的学员都是周末有时间。到了周末，老师都会有些忙不开，课程安排也就会很紧张，为了避免等候，所以给您预约今晚的席位，您也能有更好的体验、也能更好地和老师和老师交流。T: 所以您看帮您预约今晚 8 点钟的席位可以吗？

C: 好的。

T: 好的，稍后会将详细的地址以短信的形式发送到您手机上，再次跟您确认以下，是帮您预约了今晚 8:00 天河维多利亚校区的体验名额，咱们此次的活动是帮您申请了老师和学习资料的，大家都是准时出席的，您今晚 8:00 准时出席是没问题的，对吧？

C: 嗯，可以啊。

T: 好的，我是用您手机号预约的，今晚您到前台跟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: 好的，感谢您的接听，祝您生活愉快。