

《全程投诉管控策略》

培训对象：企业客户服务部门管理者、投诉管理岗、服务质量管理岗

培训课时：2天

课程特色：

1、课程内容理论有深度

长期以来，投诉处理一直被认为是具有挑战性而缺乏成就感的工作。其实，处理投诉并不是最终的目标，通过投诉的处理，达到预防和减少投诉的发生，最终提升企业的产品和服务质量，才是投诉管理的最大价值。

本课程从企业组织架构、服务流程、运营管理的高度讲解投诉管理的策略和方法。让投诉管理者将关注点从如何处理客户投诉延展到如何预防和减少客户投诉的发生上来。让投诉管理为企业带来更大的价值。

2、解决投诉的实际问题

陈巍老师在服务管理领域的实战经验非常丰富，课程具有超强的实战性，通过不同行业的典型投诉案例分析，针对性地解决投诉管理中的常见问题，课程包括了投诉管理全流程的方方面面，更涉及到现阶段包括微博等社会化渠道客户投诉发展的新趋势以及成功的应对管理策略。

课程大纲：

模块一、如何认识投诉

单元一、如何看待客户投诉的管理

一、投诉只是不满冰山的一角

二、投诉运营管理的关键要素

三、圆满投诉处理的四个步骤

四、处理投诉不是最终的目标

模块二、如何预防投诉

单元二、如何消除产生投诉的隐患

一、过高的期望值是投诉的诱因

二、错误的承诺埋下投诉的种子

三、客户的期望值需要前置管理

四、有效管理期望值的 N 种方法

单元三、如何修补服务流程的短板

一、如何有效避免服务过程失误

二、如何改善前台服务触点短板

三、如何优化流程衔接中的短板

四、如何解决产品中的质量短板

模块三、如何管理投诉

单元四、如何保障投诉的响应速度

一、投诉有门才能保障服务品质

二、常见的投诉渠道和平台管理

二、速度是成功投诉处理的关键

三、如何进行投诉分级响应管理

单元五、如何保障投诉的处理速度

一、后台支撑是影响处理速度的短板

二、深度分析后台服务支撑差的原因

三、提升投诉处理速度的四个关键点

四、强化后台支撑力的有效管理手段

模块四、如何处理投诉

单元六、知己知彼投诉处理的关键

一、影响投诉行为的四个要素

二、投诉客户的心理需求分析

二、投诉处理人员的心理素质

四、投诉处理过程扮演的角色

单元七、投诉处理的双赢沟通策略

一、安抚阶段的策略技巧

二、澄清阶段的注意要点

三、处理阶段的步骤方法

四、跟进阶段的注意事项

单元八、客户的过高要求应对策略

一、如何判断客户的真实想法

二、解决争议的求同存异原则

三、拖延和冷处理技巧的应用

四、妥协让步的尺度节点控制

单元九、特殊投诉的应对处理策略

一、怎样应对过度维权的客户

二、如何有效处理群体性投诉

三、如何应对社会化渠道投诉

四、如何处理客户的升级投诉

模块五、如何减少投诉

单元十、实现投诉管理的终极目标

一、如何实现投诉闭环管理

二、黑名单客户的有效管理

三、如何强化投诉考核机制

四、让投诉改进产品的质量

五、员工解压以及心理辅导