

# 《双赢投诉沟通技巧》

## 培训对象：

所有关注新媒体运营的企业决策部门、客户服务部门、市场营销部门的主管及相关岗位员工

## 培训课时：2天

## 课程特色：

客户投诉处理是一项高强度的情感劳动工作，只有具备相当情商的人才可以胜任。投诉处理是一个解决客户问题的过程，同时更是一个与客户进行沟通谈判的过程，很多时候，安抚阶段的技巧往往决定着最终投诉处理的结果。

通过本课程的学习，你将会深入理解客户投诉的本质，理解处理好客户投诉对于企业的价值和意义。掌握投诉处理全过程的有效沟通技巧，从情感需求和服务需求两方面，与客户通过专业的沟通，达成双赢的处理结果。课程中穿插大量不同行业的疑难投诉案例，以加深学员对技巧应用的理解，有效提升学员在实际工作中，处理客户投诉的自信心和实战技巧。

## 课程大纲：

### 单元一、服务是追求客户满意的过程

- 一、客户期望值决定了客户的满意度
- 二、管理客户期望是客户满意的前提
- 三、投诉处理工作的价值和神圣使命

### 单元二、从服务流程寻找投诉关键点

- 一、客户服务流程管理的理念和关键节点
- 二、前台接触环节如何带给客户良好感知
- 三、后台传递环节如何能保障服务的支撑

### 单元三、简单投诉处理的技巧和策略

- 一、如何赢得客户的信赖与好感
- 二、理解需求是满意服务的前提
- 三、解决客户问题是服务的关键

#### 四、如何能保障服务承诺的履行

##### 单元四、并不是所有的客户都是对的

一、不是只有难缠客户才重要

二、追求双赢是真正的满意度

三、客户感知的标准和关键点

案例分析：不讲道理的客户

##### 单元五、客户性格对投诉行为的影响

一、活泼型投诉客户的应对技巧

二、力量型投诉客户的应对技巧

三、完美型投诉客户的应对技巧

四、和平型投诉客户的应对技巧

案例分析：大吵大闹的客户

##### 单元六、疑难投诉处理的第一关键点

一、第一时间是成功解决投诉的关键点

二、怎样让客户感觉到我们的真心实意

三、服务过程中应避免出现的服务忌讳

角色扮演：客户投诉的受理技巧

##### 单元七、怎样判断投诉的性质与真相

一、第一时间获取证据最重要

二、洞察客户情感需求最重要

三、洞察客户投诉动机最重要

课堂练习：投诉服务失误的客户

##### 单元八、如何应对好棘手的客户问题

一、有效的赢得客户的谅解

二、怎样协调解决客户问题

三、如何运用武器保护自己

小组讨论：面对棘手的客户投诉

单元九、怎样修炼自我心理承受功力

一、为什么我们会感受到压力

二、怎样释放自己的不良情绪

三、如何调整保持良好的心态

角色扮演：投诉处理实战演练