

## 客户不是上帝-投诉管理新智慧

### 课程大纲

针对行业

通用

### 培训对象

客服总监、客户服务管理者、服务主管、客服投诉专员、资深客户服务人员

### 课程收益

课程目标：

- 1.从心理学角度分析不同性格的客户在投诉中的行为表现差异，用最有效的方式与之沟通。
- 2.从客户感知角度出发，把握投诉处理过程中重要的服务关键点，为客户留下良好的印象。
- 3.从心理学角度入手，探索客户投诉的深层次动机，做到知己知彼。
- 4.学习以解决问题为核心，处理棘手问题，化解客户抱怨的实战技巧。
- 5.从服务流程的角度入手，把握投诉管理的关键点，避免客户投诉的发生。

### 课程大纲

课程特色：

- 1.颠覆客户投诉处理的传统理论，客户不都是上帝，不是所有的客户要求我们都需求去满足。
- 2.从性格特征入手分析不同投诉客户的行为表现，学习适合不同性格的沟

通技巧。

3.强调洞察客户心理，解决实际问题，双赢原则、而非一味的安抚客户情绪。

**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

**核心理念：**做好投诉处理工作，首先要对投诉处理有清晰而深刻的理解：服务百分百满意、完美的客户服务，其实这些都只是服务的理念，在现实工作中，我们不可能提供令所有客户满意的服务，我们也不可能保证每一次的服务都是令客户满意的，因为，服务作为一种产品，同样会存在质量问题，并不是能够满足客户所有的需求，所以，客户的满意只是我们永远追求的目标。

### **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

**核心理念：**客户服务实际上就是满足客户需求的过程，任何服务都是以响应服务模式为基础的，而服务流程的快捷、便利、准确是衡量响应服务质

量的三个关键要素，服务流程中的服务接触环节与传递支撑环节的有效管理，是避免客户投诉和保障客户满意度的关键。

### **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

**核心理念：**客户对于投诉处理的感知源自于接待他的服务人员，源自于接待他的服务人员在整个处理的过程中，是否拥有良好的态度、是否让客户感觉到我们始终是在站在客户的角度出发思考问题，是否在真心实意的帮助客户解决问题，是否能够履行服务的承诺。

### **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：**不讲道理的客户客户的满意是我们永恒的追求！客户永远是对的！

**核心理念：**客户的满意度是考量服务好坏的唯一标准！这些耳熟能详的原则，在客户投诉处理中并不适用。很多时候，客户不一定都是对的，用最小的成本换取最佳的投诉处理结果才是真理。

## 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

**核心理念：**不是所有的投诉客户都会大吵大闹，不是所有投诉的客户都会斤斤计较，不是所有投诉的客户都会蛮不讲理，这一切都和客户的性格有关系，了解不同性格的客户在投诉当中的不同表现，才能够对症下药，起到事半功倍的效果。

## 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

**核心理念：**客户对于服务人员的第一印象决定了客户接下来对于服务人员的态度，在投诉处理当中至关重要，只有让客户感觉到我们始终是在站在客户的角度出发思考问题，真心实意的帮助客户解决问题，客户才有可能配合我们把问题解决好。

## 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

**核心理念：**投诉客户所说的一切是否都是真实的？有没有对于我们不理的证据？客户是为了宣泄情绪，还是为了解决问题？客户提出的要求是客户的真实想法吗？客户投诉的真正的潜在动机是什么？这一切都是成功处理投诉的关键。

## 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

**核心理念：**投诉的难点在于我们并不是能够满足所有的客户要求，也并不是能够解决客户的所有问题，这个时候，沟通技巧变得至关重要，在投诉处理过程中，通过沟通交流，赢得客户的理解，得到客户的认可，是成功的关键。

## 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