

《电话受理与抱怨投诉处理礼仪与技巧》

【授课时长】

实战版 4 天，浓缩版 2 天

【授课对象】

呼叫中心部门经理、座席代表、客服专员等。

【课程大纲】

(领导开训:强调学习的意义和纪律)

导言、关于学习的效率及学习方法分析

头脑风暴：您碰到哪些关于呼入电话沟通、顾客抱怨投诉处理等难题？每人提出自己工作中的难题，老师将这些难题作为案例在整个课程中巧妙地穿插、分析、示范指导。

第一章、优秀的呼叫中心服务座席代表素质修养训练（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练）

一、赢者心态训练

凡事正面积极

凡事颠峰状态

凡事主动出击

凡事全力以赴

录像观看：别对自己说不可能

模拟演练：赢者心态训练

二、缓解压力与情绪调整技巧

（一）自我激励八大技巧；

（二）团队激励六大技巧；

录像观看及案例分析：情绪调整的重要性

模拟演练：情绪调整

第二章、电话沟通基本语言表达技巧训练（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练）

一、接听电话的时间分析

二、分析呼入电话对方心理及采取的对策

三、呼入电话沟通的 8 个要求

四、影响沟通效果的因素分析

五、沟通六件宝：微笑、赞美、提问、关心、聆听、“三明治”

六、高效提问引导技巧

七、深入对方情境

八、银行呼叫中心座席实用职场沟通技巧

九、委婉解释和说明银行规定的技巧

十、电话受理沟通记录训练；

短片观看及案例分析：小猪贝贝经典谈判成功成功案例分析

德邦物流：呼叫中心服务沟通正反两案例

华友物流：顾客咨询沟通正反两案例分析

示范指导、模拟练习

就学员提出的难题进行分析、讨论、模拟演练、点评

第三章、顾客抱怨投诉心理分析（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导、模拟演练）

一、快速分析投诉产生的真实原因

(一) 客户心理不健康

(二) 客户期望值高

(三) 客户不理解我们工作流程和工作要求

(四) 服务人员态度、服务沟通技巧、分析能力待提高

(五) 已给客户造成损失

二、快速确认投诉的真实目的

(一) 求发泄不满的心理

(二) 求尊重公平的心理

(三) 求补偿损失的心理

(四) 求尽快解决问题的心理

(五) 恶意投诉心理

三、客户性格心理分析及处理技巧

(一) 和平型

(二) 力量型

(三) 活泼型

(四) 完美型

四、非补偿型难缠客户心理分析

(一) 客户为什么会粗鲁无理？

(二) 客户为什么会夸大其词？

(三) 客户为什么会做出一些让人难以接受的行为？

(四) 为什么我们做了很多的解释客户不听？

(五) 为什么好像我们说的很多实际的客观的话，客户都认为不对？

五、补偿型难缠客户心理分析

(一) “合理补偿型”客户心理分析

(二) “巨额非合理补偿型”客户心理分析

(三) 客户要求向媒体报曝光的心理分析

(四) 客户为什么提出要补偿？

(五) 他的真实目的是什么？

案例分析或短片观看：

客户心理分析

客户称未受尊重心理分析

客户缘何投诉

示范指导、模拟演练

就学员提出的难点进行示范讲解、模拟演练、分析点评

第四章、客户抱怨投诉的处理技巧（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导、模拟演练）（重点）

一、客户抱怨投诉常见处理技巧

(一) 处理客户投诉宗旨：客户满意最大 VS 公司损失最小

(二) 处理投诉的要诀：先处理感情，再处理事情；

(三) 避免 20 种错误处理顾客抱怨的方式

(四) 客户抱怨投诉处理的步骤

二、委婉地解释和说明公司规定的技巧、降低客户期望值

(一) 委婉提醒法

(二) 巧妙诉苦法

(三) 巧妙请教法

(四) 同一战线法

(五) 利弊分析法

(六) 温馨提示法

(七) 宣传提醒法

(八) 上级权利法

(九) 体验呈现法

(十) 举例说明法

(十一) 提问引导法

(十二) 摩托罗拉法

三、及时安抚客户情绪技巧

(一) 语言技巧

(二) 行为技巧

(三) 三换原则

四、客户抱怨投诉处理技巧

“三明治”+提问引导技巧

第一层---积极情感（正能量）：鼓励、肯定、赞美、理解、关心

第二层---核心问题（解决投诉）：建议、指正、要求、询问、引导

第三层---积极情感（正能量）：鼓励、肯定、赞美、希望、关心

五、当我们无法满足客户的时候…

(一) 替代方案

(二) 巧妙示弱

(三) 巧妙转移

(四) 摩托罗拉

(五) 巧妙的降低客户期望值

(六) 此消彼长利弊分析

(七) 正能量激励

(八) 心理满足+情感关怀

六、反复投诉、恶意投诉、补偿型投诉应对 22 大策略

(一) 资源整合策略

(二) 同一战线策略

(三) 攻心为上策略

(四) 巧妙诉苦策略

(五) 限时谈判策略

(六) 丢车保帅策略

(七) 上级权利策略

(八) 利弊分析策略

(九) 黑白脸配合策略

(十) 威逼利诱策略

(十一) 息事宁人策略

(十二) 快刀斩乱麻策略

(十三) 欲擒故纵策略

(十四) 团队配合策略

(十五) 情感拉拢策略

(十六) 步步为营策略

(十七) 先发制人策略

(十八) 虚实结合策略

(十九) 迂回曲折策略

(二十) 疲惫战术策略

(二十一) 最后通牒策略

(二十二) 以柔克刚策略

七、升级投诉、疑难投诉处理策略

(一) 解决核心问题

(二) 代替性解决策略

(三) 此消彼长利弊分析

(四) 运用法律知识

(五) 借用人性情感

八、国家相关法律法规在投诉处理中的运用

(一) 《消费者权益保护法》关键条款讲解及案例分析

(二) 《食品法》关键条款讲解及案例分析

(三) 《中华人民共和国合同法》关键条款讲解及案例分析

(四) 《最高人民法院关于确定民事侵权精神损害赔偿若干问题的解释》关键条款讲解及案例分析

(五) 《中华人民共和国治安管理处罚法》关键条款讲解及案例分析

(六) 诉讼、仲裁、等流程与要求

短片观看及案例分析（善意的抱怨投诉案例）

1、啰嗦型客户咨询投诉处理案例分析；

2、脾气火爆型客户咨询投诉案例分析；

3、精明型客户咨询投诉案例分析；

4、反复型客户咨询投诉案例分析；

5、投诉话务员服务态度不好

十四、抱怨投诉处理的商务谈判

(一) 商务谈判的目的

(二) 高效商务谈判六步骤

(三) 商务谈判实用策略

(四) 商务谈判促成技巧

十五、特殊客户抱怨投诉处理策略整合

(一) 公司原因造成的抱怨投诉

(二) 骚扰客户抱怨投诉

(三) 恶意投诉

短片观看及案例分析（难缠、恶意抱怨投诉案例、特殊抱怨投诉案例）

1、关于公司系统问题造成的投诉处理案例；

- 2、投诉专业户的投诉处理案例；
- 3、天天打电话提建议的客户案例
- 4、醉酒客户服务案例
- 5、骚扰客户抱怨投诉处理案例；
- 6、特殊身份客户抱怨投诉案例；
- 7、客户诉讼的庭外和解案例；
- 8、如何应对上级的明察暗访？
- 9、如何应对媒体的采访？

就学员提出的五个投诉难题进行示范讲解、模拟演练、分析点评

课程结束：

- 一、 重点知识回顾
- 二、 互动：问与答
- 三、 学员：学习总结与行动计划
- 四、 企业领导：颁奖
- 五、 企业领导：总结发言
- 六、 合影：集体合影