

《服务意识提升及客诉心理分析处理技巧》

【授课时长】

实战版 4 天、浓缩版 2 天

【授课对象】

总经理、客服总监、客服经理、营业员等

【课程大纲】

第一章、主动服务意识提升训练（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练）

一、为什么要让客户满意

- （一）我们的工资由谁付？
- （二）什么是企业生存的根本？
- （三）企业服务面临的挑战；
- （四）在产品同质化的今天，我们靠什么赢得市场？获取利润？
- （五）服务不佳的影响
- （六）客户满意的好处与客户不满意的后果分析；

二、服务的价值

- （一）服务——至关重要的竞争手段
- （二）服务是产生差异性的主要手段
- （三）服务是利润的源泉
- （四）服务是企业的灵魂

三、培养营业员良好服务习惯

- （一）客户满意
- （二）主动服务
- （三）真理瞬间
- （四）抱怨是金
- （五）依法服务
- （六）内部服务
- （七）品牌服务
- （八）附加服务

短片观看及案例分析：海尔：服务创造价值案例分析

沃尔玛：优质服务案例分析

电信：如何培养营业员良好的服务习惯的案例分析

广州新一佳商超：如何培养营业与良好的服务习惯的正反面案例分析

示范指导与模拟演练

就学员提出的难题进行分析、讨论、模拟演练、点评

四、服务督导工作技能提升训练

- （一）客户主动服务沟通技巧训练

1、影响沟通效果的因素

- 2、营造沟通氛围
- 3、沟通六件宝：微笑、赞美、聆听、提问、关心、“三明治”
- 4、深入对方情境
- 5、高效引导技巧
- 6、三明治法则
- 7、高效沟通四要诀
- 8、高效沟通六步曲

(二) 现场服务规范督导演练

(三) 提升营业员主动服务意识技巧

五、优质服务过程督导技巧

(一) 优质客户服务的四个基本阶段：□

- 1、接待客户
- 2、理解客户
- 3、帮助客户
- 4、送别客户

(二) 客户进店时的接待服务管理

- 1、客户进店时关注
- 2、如何表达对客户的热情、尊重——从问候开始
- 3、问候中的第一次分流引导技巧
- 4、客户进店时的问候演练
- 5、各岗位“第一句话”规范要求

案例分析：只听到声音，看不到笑容

他的问候反而让人反感

(三) 理解客户客户阶段的技巧

- 1、倾听客户
- 2、收集客户需求的方法
- 3、高效提问引导技巧
- 4、服务过程中的服务用语规范训练

(四) 帮助客户阶段的技巧

- 1、六大细节规范：(引导手势、签名手势、唱收唱付、字体方向、笔尖朝鲜、双手递接)
- 2、帮助客户时的引导技巧
- 3、帮助客户时的禁忌语言

(五) 客户离席或离店时的服务管理

- 1、应对客户业务结束时客户离席的技巧
- 2、应对客户中途离席的技巧
- 3、送别客户的告别语
- 4、送别客户时注意事项
- 5、送别时的特殊情况处理技巧

案例分析：为什么送别这么不流畅——客户不满

某商场：客户离店的服务技巧正反面案例分析

短片观看：工行：送别客户时的问候

六、客户徘徊时的服务管理

(一) 主动询问

(二) 让客户需求模糊变显性

(三) 时刻保持良好的职业形象

七、客户主动咨询服务提升

(一) 积极的态度

(二) 准确把握客户的需求并提供优质的服务

(三) 用专业的知识迅速回应客户的

八、体验区服务提升

(一) 体验区引导

(二) 体验区产品呈现

(三) 体验区体验指导

(四) 体验区沟通

短片观看：如何引导客户体验的服务技巧

九、等待区服务提升

(一) 客户主动咨询服务技巧

(二) 给客户派单

(三) 客户引导（客户二次引导与关怀的技巧）

(四) 排队中的注意事项

1、转移客户注意力

2、让客户在排队时能接受服务

3、让客户得到等待时间的预期信息

4、让客户感到公平

5、提高服务效率，让客户知道我们急

6、遇客户不自觉排队沟通的技巧

案例分析：

短片观看及案例分析：为什么客户会愤怒——客户排队过久

华润万家：引导客户的服务技巧正反面案例分析

示范指导与模拟演练

就学员提出的难题进行分析、讨论、模拟演练、点评

第二章、顾客心理需求分析（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导、模拟演练）

一、客户性格心理分析及处理技巧

(一) 力量型

(二) 活泼型

(三) 完美型

(四) 和平型

二、快速分析刁难产生的真实原因

(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

三、快速确认刁难者的真实目的

(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

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) 客户为什么提出要补偿？
- (四) 他的真实目的是什么？

短片观看及案例分析：某公司采购货品，如何分析采购人员的采购心理

某女士打扮时髦，如何评判她的投诉心理

示范指导与模拟演练

就学员提出的难题进行分析、讨论、模拟演练、点评

第三章、客户抱怨投诉应对技巧（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导、模拟演练）

一、难缠客户常见处理技巧

- (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 15 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、客户思维引导技巧

三、委婉地解释和说明公司规定的技巧

- (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

四、及时安抚客户情绪技巧

- (一) 语言技巧
- (二) 行动技巧
- (三) 三换原则

五、巧妙降低客户期望值技巧

六、客户难缠处理技巧:三明治+引导技巧

七、当我们无法满足客户的时候…

八、反复投诉、恶意投诉、群体冲突应对 22 大策略

九、升级投诉、疑难投诉处理策略

十、面对恶意投诉、补偿型投诉、群体投诉的处理流程与技巧

短片观看及案例分析：某超市：排队买单耽误时间，要求赔偿巨额损失费

示范指导与模拟演练

就学员提出的难题进行分析、讨论、模拟演练、点评

第四章、法律法规在客户投诉、群体冲突处理中的运用（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导、模拟演练）

一、《消费者权益保护法》关键条款讲解及案例分析

二、《中华人民共和国合同法》关键条款讲解及案例分析

三、《最高人民法院关于确定民事侵权精神损失赔偿责任若干问题的解释》关键条款讲解及案例分析

四、《物权法》关键条款讲解及案例分析

五、《民法通则》关键条款讲解及案例分析

六、《中华人民共和国治安管理处罚条例》关键条款讲解及案例分析

七、各行业法律法规（食品法、电信条例、电力法……..等等）关键条款讲解及案例分析

八、诉讼、仲裁、等流程与要求

短片观看及案例分析：

模拟演练、点评分析

就学员提出的难题进行分析、讨论、模拟演练、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