

《客户投诉处理、舆情化解及法律法规应用技巧与方法》

【授课时长】

浓缩版 3 天

【课程收益】

- 1、通过对投诉客户心理层面的研究，了解客户投诉的根本原因
- 2、通过有效沟通，有针对性地处理客户投诉
- 3、掌握投诉处理的原则，技巧和有效方法
- 4、通过对客户投诉的管理，减少客户流失，提升客户忠诚度。
- 5、了解与掌握互联网时代的网络舆情处理的方法及投诉处理的法律法规应用

【授课对象】

一线客服人员，投诉主管等。

【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：您碰到哪些关于抱怨投诉、投诉管理等方面的难题？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、演练；

一、什么是客户不满？什么是投诉？

二、不满 --> 抱怨 --> 投诉

三、客户不满、抱怨、投诉的后果

四、有效化解抱怨与投诉的意义？

五、服务失败的两种类型：过程失败、结果失败

六、投诉的分类：

A、按内容分：价格、质量、功能、技术、服务；

B、按程度分：建设性投诉、批评性投诉、控告性投诉

第一天 上午 序言 学员入场、签到

开班仪式、领导致辞

破冰行动、团队组建、班委组建、课堂纪律、工作难题沟通

1 客户抱怨投诉心理分析

1.1 产生不满、抱怨、投诉的三大原因

1.2 客户抱怨产生的过程

1.3 客户抱怨投诉的三种心理分析

1.4 客户抱怨投诉目的与动机

- 1.5 客户四种性格与抱怨投诉的心理分析及处理技巧
- 1.6 客户心理分析与处理技巧
- 1.7 客户声音及内容分析与处理技巧
- 1.8 超越客户满意的三大策略
- 1.9 移动公司的 20 种常见客户抱怨投诉心理案例分析
- 2 客户抱怨投诉的沟通技巧
- 2.1 影响沟通效果的因素分析
- 2.2 沟通六件宝：微笑、赞美、提问、关心、聆听、“三明治”
- 2.3 高效说服话术
- 2.4 高效沟通的四要诀
- 2.5 深入对方情境
- 2.6 高效沟通六步曲
- 2.7 本章小结及案例分析

下午

3 客户抱怨投诉的处理技巧

- 3.1 处理客户投诉宗旨
- 3.2 处理投诉的要诀
- 3.3 15 种错误处理客户抱怨投诉的方式
- 3.4 客户抱怨投诉处理的六步骤
- 3.5 客户安抚技巧
- 3.6 委婉地提醒客户技巧
- 3.7 委婉地解释说明规定的技巧
- 3.8 客户抱怨投诉处理三明治技巧
- 3.9 客户抱怨投诉处理细节
- 3.10 巧妙降低客户期望值技巧
- 3.11 当我们无法满足客户的时候…
- 3.12 快速处理客户抱怨投诉策略
- 3.13 抱怨投诉处理的商务谈判
- 3.14 本章小结及经典通信公司案例分析

第二天 上午 4 恶意投诉、补偿型投诉处理技巧

- 4.1 升级投诉、疑难投诉处理策略
- 4.2 客户抱怨投诉处理的 22 大策略
- 4.3 面对恶意投诉、补偿型投诉、群体投诉的处理流程与技巧
- 4.4 本章小结及案例分析

下午 5 客户投诉处理之法律法规的运用

- 5.1 《消费者权益保护法》关键条款讲解及案例分析
- 5.2 《中华人民共和国合同法》关键条款讲解及案例分析
- 5.3 《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》
- 5.4 《电信条例》
- 5.5 《中华人民共和国治安管理处罚条例》
- 5.6 客户理由不充分的咨询和投诉的法律案例分析
- 5.7 客户理由比较充分的咨询或投诉的法律案例分析
- 5.8 移动互联网时代常见法律法规案例分析
- 6 移动互联网时代网络舆情监控与管理
- 6.1 移动互联网时代网络舆情的特点

- 6.2 网络舆情管理机制的建立
- 6.3 移动互联网时代网络舆情监控
- 6.4 移动互联网时代网络舆情预警
- 6.5 网络微博及博客、微信写作的准备
- 6.6 网络微博及博客、微信写作内容筛选
- 6.7 企业微博及微信公众员写作提升技巧
- 6.8 本章小结及案例分析

第三天 上午 7 投诉管理

- 7.1 投诉预警机制的建立
- 7.2 投诉分层管理
- 7.3 防范胜于救灾，重视投诉预防
- 8 青海省案例深度剖析（暂定，根据实际青海案例进行调整）
- 8.1 关于欠费停机问题的咨询投诉处理案例分析；
- 8.2 关于计费问题投诉处理案例分析；
- 8.3 粗暴无理型客户投诉处理案例；
- 8.4 反复型客户咨询投诉案例分析
- 8.5 恶意投诉处理案例

下午 9 解决学员投诉实际工作问题

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