
《升级投诉处理与服务补救技巧》

【授课时长】

实战版 4 天，浓缩版 2 天

【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；

第一章、客户抱怨投诉心理分析（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
- 二、快速确认投诉者的真实目的
- 三、客户性格心理分析及投诉处理技巧
- 四、非补偿型难缠客户心理分析
- 五、补偿型难缠客户心理分析

短片观看及案例分析：

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、客户抱怨投诉处理技巧（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导、模拟演练）

- 一、客户抱怨投诉常见处理技巧
- 二、客户思维引导技巧
- 三、委婉地提醒客户技巧
- 四、委婉地解释和说明公司规定的技巧
- 五、及时安抚客户情绪技巧
- 六、巧妙降低客户期望值技巧
- 七、客户抱怨投诉处理技巧:三明治+引导技巧
- 八、当我们无法满足客户的时候…

短片观看及案例分析：

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

第三章、恶意投诉\补偿型投诉解决策略（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导、模拟演练）

- 一、反复投诉、恶意投诉、群体冲突应对 22 大策略
- 二、升级投诉、疑难投诉处理策略
- 三、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：

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、危机公关与媒体应对（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导、模拟演练）

- 一、媒体曝光后应对策略与技巧

-
- 二、媒体欲曝光时应对策略与技巧
 - 三、应对媒体当面采访应对策略与技巧
 - 四、应对媒体明察暗访应对策略与技巧
 - 五、日常媒体公关应对策略与技巧
 - 六、内部管理机制

短片观看及案例分析：

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

第五章、客户离网心理分析（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导、模拟演练）

- 一、客户心理不健康
- 二、客户期望值高
- 三、客户对我司不满
- 四、认为竞争对手服务好
- 五、竞争对手给予优惠或服务承诺

短片观看及案例分析：

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

第六章、服务补救流程（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导、模拟演练）

- 一、调查：收集信息
- 二、分析：事件原因及客户心理分析
- 三、策划：解决策略、流程及方案
- 四、沟通：与客户沟通，达成共赢意识
- 五、实施：全面实施解决方案
- 六、总结：分析、检讨提升

短片观看及案例分析：

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

第七章、服务补救与离网挽留方案策划与呈现（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导、模拟演练）

- 一、方案的设计与策划的标准
- 二、方案的核心目标
- 三、方案的主题策划
- 四、方案的投入产出分析、此消彼长的利弊分析
- 五、此消彼长的利弊分析方案的使用技巧

短片观看及案例分析：

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

第八章、服务补救与客户挽留策略（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导、模拟演练）

- 一、服务补救与客户挽留关怀工具
- 二、常见离网原因分析与客户服务补救与挽留对策
 - （一）竞争对手价格更优惠
 - （二）对我司的服务不满意
 - （三）竞争对手策反我司客户
 - （四）在竞争对手的公司有亲友，需要帮助亲友

(五) 其他原因

三、服务补救之客户满意度提高策略

(一) 利益满足

(二) 精神情感满足

(三) 替代性地满足核心需求 (解决核心问题)

(四) 事业发展满足

(五) 巧妙诉苦策略

(六) 唯一的依靠

四、服务补救的其他注意细节

(一) 如何争取补救的机会

(二) 了解客户的信息

(三) 回访的时机

(四) 如何调整自己的情绪?

(五) 如何面对情绪激动的客户?

(六) 如何面对客户的质疑与无理要求?

短片观看及案例分析:

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

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