
《通信呼叫中心：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】

通信呼叫中心部门经理及服务座席代表

【课程大纲】

(领导开训:强调训练的意义目的、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、客户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。

前言、营销服务新理念（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

- 1、我们的工资由谁付？
- 2、什么是企业生存的根本？
- 3、通信行业市场现状分析；
- 4、在产品同质化的今天，我们靠什么赢得市场？获取利润？
- 5、客户满意好处与客户不满意的后果分析；

二、影响通信呼叫中心服务效果的三大因素

三、影响通信呼叫中心服务效果的四大层面

第一章、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、客户心理分析

- ◆ 业务咨询
- ◆ 倾诉发泄
- ◆ 尊重认同
- ◆ 解决难题

二、高效沟通技巧

- (一) 影响沟通效果的因素分析
- (二) 营造沟通氛围
- (三) 沟通六件宝：微笑、赞美、提问、关心、聆听、“三明治”
- (四) 深入对方情境
- (五) 提问引导技巧
- (六) 三明治法则
- (七) 高效沟通四要诀
- (八) 高效沟通六步曲

三、三明治法则

- (一) 第 1 层-积极情感层面：理解、肯定、鼓励、赞美

(二) 第2层-核心问题层面：询问、建议、忠告、要求

(三) 第3层-积极情感层面：鼓励、肯定、赞美、希望

四、委婉地解释说明公司规定的技巧

□ 委婉提醒法

□ 巧妙诉苦法

□ 巧妙请教法

□ 同一战线法

□ 利弊分析法

□ 温馨提示法

□ 宣传提醒法

□ 上级权利法

□ 体验呈现法

五、遇到客户情绪激烈，不予以配合时，应对技巧

(一) 表示理解

(二) 表达立场

(三) 让其发泄

(四) 引导客户

(五) 解决问题

六、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) 此消彼长的利弊分析

七、快速处理客户抱怨投诉策略

(一) 快速掌握对方核心需求技巧

(二) 快速呈现解决方案

(三) 快速解决问题技巧

八、巧妙拒绝客户技巧

(一) 入门级：直接拒绝技巧

(二) 入门级：摩托罗拉技巧

(三) 初级版：巧妙诉苦技巧

(四) 中级版：巧妙引导技巧

(五) 高级版：三明治技巧

九、电话受理沟通礼仪与技巧训练

(一) 接听电话的时间分析；

(二) 听、说、问；

(三) 呼入电话沟通的8个要求；

(四) 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

10086：客户销户咨询投诉案例

10000：客户投诉天翼信号案例

10010：客户投诉营业厅服务案例

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、客户抱怨投诉心理分析（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导、模拟演练）（重点）

- 一、快速分析刁难产生的真实原因
- 二、快速确认刁难者的真实目的
- 三、客户性格心理分析及处理技巧
- 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

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
- 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、客户难缠处理技巧: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：经典呼叫中心投诉案例

移动：客户深夜电话咨询心理分析

电信：客户因我们多收几分钱电话咨询投诉心理分析

10086：客户因抄表员服务态度不好电话咨询投诉心理分析

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、恶意刁难\补偿型客户解决策略（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

短片观看或案例分析（善意抱怨投诉案例）

- 1、通信行业营业厅投诉处理案例分析；
- 2、关于欠费停机问题的咨询投诉处理案例分析；
- 3、关于网上营业厅充值不成功的投诉处理案例分析；
- 4、关于计费问题投诉处理案例分析；
- 5、2G 无线上网信号问题的粗暴无理型顾客投诉处理案例；
- 6、3G 无线上网计费问题理智型顾客投诉处理案例；
- 7、关于品牌互转的咨询投诉处理案例；
- 8、关于 3G 产品使用效果不如意的咨询投诉处理案例

第五章、压力化解与情绪调整训练（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导、模拟演练）

- 一、压力与情绪管理策略
- 二、自我疏导调整技巧
- 三、自我压力化解与情绪调整十大技巧
- 四、团队互助压力化解与相互激励六大技巧
- 五、长期压力化解方法
- 六、长期失眠应对技巧

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