

# 《移动客服中心：客户投诉处理技巧及电信法律法规的应用》

## 【授课时长】

实战版 4 天，浓缩版 2 天

## 【授课对象】

移动客服中心服务座席代表

## 【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。

- 1、案例：无理的顾客与无奈的客服
- 2、案例：她为何为难 10086 服务代表
- 3、导入处理客户抱怨投诉的重要性

### 第一章、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）

一、处理客户投诉宗旨：客户满意最大 VS 公司损失最小

二、处理客户投诉的要诀：先处理感情，再处理事情；

三、10 种错误处理客户抱怨投诉的方式：

- 1、只有道歉没有进一步行动
- 2、把错误归咎到顾客身上
- 3、做出承诺却没有实现
- 4、完全没反应
- 5、粗鲁无礼
- 6、逃避个人责任
- 7、非语言排斥
- 8、质问顾客
- 9、语言地雷
- 10、忽视客户的情感需求

四、影响处理客户不满抱怨投诉效果的三大因素：

- 1、处理时的沟通语言
- 2、处理的方式及技巧
- 3、处理时态度、情绪、信心

五、客户抱怨投诉处理的六步骤：

- 1、耐心倾听
- 2、表示同情理解或真情致歉
- 3、分析原因

- 4、提出公平化解方案
- 5、获得认同立即执行
- 6、跟进实施
- 六、客户抱怨投诉处理的三明治技巧
- 七、客户抱怨投诉处理细节
  - (一)、语言细节
  - (二)、行为细节
  - (三)、三换原则
- 八、巧妙降低客户期望值技巧
  - (一)、巧妙诉苦法
  - (二)、表示理解法
  - (三)、巧妙请教法
  - (四)、同一战线法
- 九、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!
- 十、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

短片观看或案例分析（善意抱怨投诉案例）

- 1、移动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G3品牌使用效果不如意的咨询投诉处理案例；

## **第二章、客户投诉处理之法律知识的运用（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》

- (一)、有利条款
- (二)、不利条款

### 二、《中华人民共和国合同法》

- (一)、有利条款
- (二)、不利条款

### 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》

- (一)、有利条款
- (二)、不利条款

### 四、《电信条例》；

- (一)、有利条款
- (二)、不利条款

五、《中华人民共和国治安管理处罚条例》；

(一)、有利条款

(二)、不利条款

**第三章、客户投诉的法律案例分析(案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导、模拟演练)(暂定以下案例,建议以学员的实际难题来培训学习)**

一、客户理由不充分的咨询和投诉的法律案例分析

法律案例分析 1:营销方案有最低消费要求,但有些客户用不完最低消费,反过来投诉公司。

法律案例分析 2:个别情况下,公司的业务办理系统或者网络会出现一些特殊情况,以至影响到客户正常通信或业务使用,客户以未提前告知,耽误生意/工作为由,要求高额的经济赔偿和误工费赔偿。

法律案例分析 3:针对某项业务变更或系统调整我公司已通过媒体进行公告,但因客户自身原因没有看到,现客户以未得到通知为由而进行投诉。

法律案例分析 4:客户购买的新号码为二次放号,但仍然有之前客户的联系人拨打该号,客户为此投诉。

法律案例分析 5:客户对我公司充值规定存在疑义,不想充 50 元倍数或整数,想充多少充多少,就像银行想存多少是多少。

二、客户理由比较充分的咨询或投诉的法律案例分析

法律案例分析 6:客户对国际资费时时变动有异议,认为是在没有通知到个人的情况下有变动,对消费者不公平,表示通过法律途径追究我们的责任。

法律案例分析 7:在客户投诉中经常会遇到客户要求书面道歉,或将投诉处理结果以书面方式向其提供,此问题法律上是否有规定?

法律案例分析 8:有人使用伪造身份证办理业务,公司营业前台无法辨别真伪,引起法律纠纷。

法律案例分析 9:因营业员未认真审核客户身份,或未严格按照业务规定为客户办理业务,导致客户话单泄漏,公司是否侵犯了客户的隐私权?客户以此为由要求精神损害赔偿是否有依据?

法律案例分析 10:关于客户致电 10086 被强制录音的问题。

**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