

《真实瞬间-应答与投诉处理技巧》

【授课时长】

实战版 4 天、浓缩版 2 天

【授课对象】

营业厅、客服、公关人员

【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、客户服务沟通应答技巧训练（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导、模拟演练）

一、客户需求分析

1. 业务咨询办理
2. 解决难题
3. 倾诉发泄
4. 尊重认同

二、产生不满抱怨投诉的常见原因

- 1、客户心理不健康
- 2、客户期望值高
- 3、客户不理解我们工作流程和工作要求
- 4、服务人员态度和服务沟通技巧待提高
- 5、已给造成客户损失

三、客户抱怨投诉的心理分析

1. 求发泄的心理
2. 求尊重的心理
3. 求补偿的心理

四、客户核心深层需求

1.冰山模型

显性需求

隐性需求

五、超越客户满意的三大策略

- 1、提高服务品质
- 2、巧妙地降低客户期望值
- 3、精神情感层面满足

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

移动：营业厅营销正反两案例

银行：营销服务正反两案例分析

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）（重点）

一、处理客户投诉宗旨

1. 两个最值的取得:客户的满意最大 VS 我司的损失最小

二、处理投诉的要诀

1. 先处理感情后处理事情

三、20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) 把错误归咎到客户身上
- (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) 质问客户
- (9) 语言地雷
- (10) 忽视客户的情感需求
- (11) 过于积极承担责任
- (12) 冷漠、“机械人”
- (13) 消极应对
- (14) 无法控制自己的情绪
- (15) 议论客户

四、客户抱怨投诉处理的六步骤

- 1、耐心倾听
- 2、表示同情理解并真情致歉
- 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

五、客户安抚技巧

1. 深入对方情境
2. 关怀客户、理解客户
3. 提问引导
4. 让客户发泄
5. 表达我们的立场，与客户达成共识
6. 五个同步
7. 三换原则

六、委婉地提醒客户技巧

1. 目的
2. 引导（建议、要求）
3. 封闭式提问

七、委婉地解释说明银行规定的技巧

- 1、委婉提醒法
 - 2、巧妙诉苦法
 - 3、巧妙请教法
 - 4、同一战线法
- 八、客户抱怨投诉处理技巧：三明治法则+引导技巧

九、客户抱怨投诉处理细节

1. 语言细节
2. 行动细节
3. 三换原则

十、巧妙降低客户期望值技巧

- 1、巧妙诉苦法
- 2、表示理解法
- 3、巧妙请教法
- 4、同一战线法
- 5、巧妙引导法
- 6、利弊分析法
- 7、摩托罗拉法
- 8、巧妙转移法
- 9、替代方案法
- 10、上级权利法

十一、当我们无法满足客户的时候…

- 1、替代方案
- 2、巧妙示弱
- 3、巧妙转移
- 4、此消彼长的利弊分析

十二、快速处理客户抱怨投诉策略

- 1.快速掌握对方核心需求技巧
- 2.快速呈现解决方案
- 3.快速解决问题技巧

案例分析或短片观看：经典通信公司投诉案例分析

电力行业呼叫中心电话咨询投诉案例分析

工行大堂咨询投诉案例分析

航空投诉案例分析

适合学员所在公司的 20 种常见顾客抱怨投诉心理分析

示范指导、模拟演练

就学员提出的难点进行示范讲解、模拟演练、分析点评

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）（重点）

一、特殊客户抱怨投诉处理策略整合

- 1.公司原因造成的抱怨投诉
- 2.骚扰客户抱怨投诉
- 3.恶意投诉

二、客户抱怨投诉处理的 22 大策略

- 1、资源整合策略

- 2、同一战线策略
- 3、攻心为上策略
- 4、巧妙诉苦策略
- 5、限时谈判策略
- 6、丢车保帅策略
- 7、上级权利策略
- 8、利弊分析策略
- 9、黑白脸配合策略
- 10、威逼利诱策略
- 11、息事宁人策略
- 12、快刀斩乱麻策略
- 13、欲擒故纵策略
- 14、团队配合策略
- 15、情感拉拢策略
- 16、步步为营策略
- 17、先发制人策略
- 18、虚实结合策略
- 19、迂回曲折策略
- 20、疲惫战术策略
- 21、最后通牒策略
- 22、以柔克刚策略

三、恶意投诉/补偿型投诉处理利器

- 1.物品
- 2.人员
- 3.情感
- 4.法律（合同）
- 5.政策
- 6.政府

四、法律法规在客户抱怨投诉处理中的运用

- 1.《消费者权益保护法》
- 2.《中华人民共和国合同法》
- 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》
- 4.《中华人民共和国治安管理处罚条例》；

五、服务补救技巧

- 1、调查：收集信息
- 2、分析：事件原因及客户心理分析
- 3、策划：解决策略、流程及方案
- 4、沟通：与客户沟通，达成共赢意识
- 5、实施：全面实施解决方案
- 6、总结：分析、检讨提升

第四章、营业厅应急方案流程操作（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导、模拟演练）

- 一、当硬件设备发生故障不能正常工作时
- 二、遇客户在营业厅受意外伤时
- 三、遇情绪激动的客户

- 四、遇醉酒闹事/无理取闹的客户
- 五、遇三人以上集体抱怨投诉的客户
- 六、遇媒体采访
- 七、当上级领导参观考察时
- 八、当相关部门暗访时（辨识暗访者、快速反应，正确应对）
- 九、员工受伤或生病
- 十、火灾事件
- 十一、打架斗殴事件
- 十二、抢劫事件

……

短片观看及案例分析（恶意抱怨投诉案例、特殊抱怨投诉案例）

- 1、骚扰顾客抱怨投诉处理案例；
- 2、恶意投诉处理案例；
- 3、补偿型顾客抱怨投诉案例；
- 4、特殊身份顾客抱怨投诉案例；
- 5、顾客诉讼的庭外和解案例；

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

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

- 1、赢者心态
- 2、赢者思维
- 3、共赢沟通
- 4、自我激励
- 5、团队激励

二、化解压力的心理疗法

- 1.直面问题与困难（写上三大的困难）
- 2.预设可能出现的问题（最坏结果、最好结果）
- 3.阿 Q 精神
- 4.想出每个问题的应对方式（各 3 种以上）
- 5.准备材料、开始行动
- 6.继续分析、总结思考（还可能出现什么问题，如何解决）、继续准备材料
- 7.再次行动……
- 8.总结、分析、自我激励

三、自我压力化解与情绪调整八大技巧

- 1、奖励法
- 2、微笑法
- 3、运动法
- 4、学习法
- 5、转移法
- 6、发泄法
- 7、忽视法
- 8、交友法

四、团队互助压力化解与相互激励六大技巧

- 1、团队激励法

2、团队体育运动或知识竞赛等活动

3、个别人员谈心与激励

4、团队表彰、员工展示天地

5、团队培训法

6、团队表扬会

五、长期压力化解方法

1、赢者心态

2、人生规划

3、平衡人际关系

4、化解各方压力

5、换种思维

6、药物法

7、专家指导法

8、改变环境法

9、运动法

六、情商提升训练

(一)、凡事正面积极

(二)、凡事巅峰状态

(三)、凡事主动出击

(四)、凡事全力以赴

短片观看及案例分析：情绪调整的重要性

模拟演练：情绪调整

就学员提出的难题进行分析、讨论、模拟演练、点评

课程结束：

互动：问与答

学员：学习总结与行动计划

企业领导：颁奖

企业领导：总结发言