

# 《诉战速决---高效客户投诉处理技巧》



## 【课程背景】

在竞争日益白热化，以及网络金融迅猛发展的时代，客户对服务的要求越来越高，而服务期望值的升高往往伴随着满意度的下降，以及客户投诉抱怨比例的上升，服务人员应该掌握客户抱怨处理的解决技巧，以有效预防为主，快速处理为本，转怒为喜为宗旨，追求客户满意为目标，化解客户不满的情绪，提升客户对企业的忠诚度。

在实际工作中常常发现部分服务人员虽懂得技巧，但投诉发生时还是执着于马上解释或给解决方案，甚至把情绪宣泄到客户身上。特别是在服务人员无明显过错但需要向客户致歉时，其不愿意道歉，致使投诉处理大打折扣。所以投诉要想有效快速处理除掌握方法技巧外，还需要加强服务人员自我心态建设，首先做好自我情绪管理，然后才有能力帮助客户处理情绪，从而顺利解决投诉。

## 【课程收益】

- 认识有效处理客户投诉的意义及重要性。
- 分析客户投诉动机，掌握消除客户不满的心理钥匙。
- 学习客户投诉处理秘籍，提升银行的正面形象。

学会自我情绪控制，快速帮助客户疏导情绪

### **【课程对象】**

相关负责人、厅堂服务人员经理、客服等客户直接接触者

### **【课程时长】**

1天（6小时/天）

### **【课程老师】**

张瑶老师

### **【课程大纲】**

#### **一、正确认识客户投诉的意义及重要性**

- 1、投诉是金 投诉是银行服务提升持续的灯塔
- 2、投诉处理及时亡羊补牢，反而会带来客户的忠诚度。
- 3、如何降低投诉的秘籍分享
- 4、卓越服务者面对投诉有母爱般的胸怀和爱。
- 5、解析客户不满却不投诉的心理及造成的后果？

**【头脑风暴】** --- 请提取日常工作中你处理投诉的方法及技巧

#### **二、客户投诉心理及投诉原因解析**

- 1、客户缘何投诉
  - 客户期望值过高

- 服务管理不达标
- 服务礼仪与服务技巧欠缺
- 客户自身性格原因所致

【研讨分析】如何降低顾客过高的期望值？

## 2、客户投诉类型及难缠客户应对技巧

- 喋喋不休的客户
- 蛮不讲理的客户
- 无理要求的客户
- 情绪激动的客户
- 集体投诉的客户

## 3、客户投诉多维度心理需求分析

- 解决问题
- 给个理由
- 宣泄抱怨
- 得到理解
- 得到补偿
- 得到方便
- 超值回报
- 小恩小惠

## 二、投诉处理中的自我情绪与客户情绪管理

### 1、投诉者解决投诉自我心理准备

- 以客为尊的心理
- 将心比心的心理
- 换位思考的心理
- 对事不对人的心理
- 急人之所急的心理
- 解决问题的心理
- 感同身受的心理

## 2、投诉者快速 60 秒跳脱自我情绪漩涡

- 快速呼吸法及一分为二法
- 温和而坚持表达自己的情绪及需要
- 找准“情绪按钮”
- 扫除“情绪地雷”、实施避雷计划
- 五步脱困法与意义换框法，让你豁然开朗

## 3、高效处理客户情绪秘籍分享：四大通关技巧 抢救挫败心情

- 接受情绪
- 同理心分享
- 积极肯定
- 快速策划

## 三、客户投诉应对流程及处理技巧提升

### 1、了解客户投诉期望的技巧

- 解决问题

- 给个理由
- 宣泄抱怨
- 得到理解
- 得到补偿
- 得到方便
- 超值回报
- 小恩小惠

## 2、投诉过程中的谈判技巧

掌握客户心理沟通层次图

## 3、一般投诉的处理技巧

- 热情接待
- 诚挚致歉
- 高效倾听
- 全程复述
- 理解尊重
- 及时处理
- 保证满意
- 感谢跟踪

## 4、重大投诉的处理技巧

- 先处理心情再处理事情
- 先明确问题再处理问题
- 先管理期望再满意需求

## 5、常规投诉处理流程及技巧

- 快速处理
- 安抚情绪
- 找明原因
- 找出方案
- 感谢客户

## 6、客户投诉处理三禁忌

- 推卸责任
- 态度冷淡
- 拖延时间

## 6、投诉处理结束后的跟踪管理

## 四、突发事件与投诉处理典型案例分析

### 【实战演练】

课堂现场提取典型投诉案例进行实战模拟演练