

投诉与危机处理

➤ 课程背景

从接近客户、调查、产品介绍、示范操作、提出建议书到签约的每一个销售步骤，客户都有可能提出投诉；愈是懂得投诉处理的技巧，您愈能冷静、坦然地化解客户的投诉，每化解一个投诉，就摒除您与客户一个障碍，您就愈接近客户一步。优秀的客户投诉处理，会为二次销售带来绝佳的市场机会

➤ 课程时间

1天

➤ 课程大纲

1. 客户投诉的含意

- ◆ 何为客户投诉？
- ◆ 投诉的种类
- ◆ 投诉产生的原因

2. 处理投诉的原则

- ◆ 礼貌
- ◆ 高效
- ◆ 尊重
- ◆ 友好
- ◆ 热情
- ◆ 快乐
- ◆ 灵活

3. 应对难缠的客户

- ◆ 情绪化的顾客

- ◆ 高傲精明的顾客
- ◆ 吹毛求疵的顾客
- ◆ 喜欢闲扯的顾客

4. 如何平息顾客不满

- ◆ 倾听，并让顾客发泄
- ◆ 表示同情，让顾客知道你已经了解了他的问题
- ◆ 提出正确的问题，以便收集信息
- ◆ 达成一项处理协议，给出一个解决的方法
- ◆ 检查协议的执行，跟踪服务

5. 危机与危机管理？

- ◆ 为什么会发生危机？
- ◆ 预见,预警和事先预防的策略
- ◆ 企业危机管理的意识系统图
- ◆ 何谓危机战略与前置性危机思维？
- ◆ 危机战略管理三特征
- ◆ 危机战略管理的模式

6. 如何正确实施危机处理

- ◆ 端正态度
- ◆ 防范发生
- ◆ 时刻准备
- ◆ 积极参与
- ◆ 危中找机

7. 实施危机管理

- ◆ 全面化
- ◆ 价值观的一致性
- ◆ 关联化
- ◆ 集权化
- ◆ 互通化
- ◆ 创新化

8. 设计危机管理预案

- ◆ 具体的、可操作和不含糊
- ◆ 系统性、全面性和连续性
- ◆ 灵活性、通用性和前瞻性
- ◆ 是决策者、管理者及执行者精诚合作的结晶
- ◆ 对信息的系统收集和系统传播共享的基础上
- ◆ 对细节给予最认真的关注
- ◆ 应有标准的报告流程和清晰的业务流程
- ◆ 应有轻重缓急,主次优劣的区分
- ◆ 必须有危机管理的预算
- ◆ 应定期对计划进行检查及更新