

《客户投诉的处理技巧》

课程背景：

客户投诉或抱怨是客户对产品或服务品质不满的一种具体表现。客户投诉或抱怨将有损企业的形象。但我们要变“不利”为“有利”，对位化解客户投诉，时刻和满意：对内利用客户投诉，充分检讨与改善，将其化为促进企业发展的一个契机。

时间安排：两天（12 小时）

课程内容：

一、为什么客户会投诉

1、认识投诉

◇ 投诉的概念

——课堂探讨：正视投诉对企业的影响，如何积极面对客户的投诉

2、认知客户投诉的原因

◇ 企业方面的原因

——产品质量

——服务质量

——宣传误导

——企业管理不善

◇ 消费者方面的原因

——客户的经济承受能力与投诉的关系

——客户的闲暇时间充裕程度与投诉的关系

——客户的个性特征与投诉的关系

——消费者的自我保护意识增强

——[视频分享：“我要投诉”](#)

3、客户投诉的心理状态分析

- ◇ 发泄的心理 ◇ 尊重的心理
- ◇ 补救的心理 ◇ 认同的心理
- ◇ 表现的心理 ◇ 报复的心理

4、投诉客户的类型

- ◇ 质量监督型 ◇ 理智型
- ◇ 谈判型 ◇ 受害型

5、失去客户的原因分析

- ◇ 1%.....逝世
- ◇ 3%.....迁居
- ◇ 5%.....与其他公司建立关系
- ◇ 9%.....竞争
- ◇ 14%.....对产品不满意
- ◇ 68%.....公司客服人员对客户的态度

——[案例分析：客户流失的原因](#)

二、有效处理客户投诉的意义

1、不投诉不等于满意

- ◇ 分析客户不投诉的原因分析
 - 反正问题不是很大，忍了吧
 - 与其投诉，不如换一家
 - 抱怨也没用，解决不了问题
 - 投诉麻烦，耗费时间和精力，不值得
 - 怕遭到报复、遭人白眼、怕被“踢皮球”、解决无期
 - 投诉无门，寻找投诉途径太麻烦
 - 客户认为帮助纠正问题不是他们的责任

2、客户不投诉的成本分析

3、有效处理客户投诉的意义

- ◇ 客户抱怨有利于企业进步
- ◇ 客户投诉是企业维持老客户的契机
- ◇ 客户投诉是企业建立忠诚的契机

4、为客户投诉提供方面

5、客户投诉的原则

- ◇ 客户永远都正确
- ◇ 不予客户争辩
- ◇ 耐心倾听顾客的抱怨
- ◇ 要站在顾客立场上将心比心
- ◇ 迅速采取行动

——角色扮演：演练接待投诉的 CLEAR 技巧

三、处理客户投诉的步骤

- 1、记录投诉内容
- 2、判定投诉是否成立
- 3、确定投诉处理责任
- 4、提出处理方案
- 6、提交主管领导批示
- 7、通知客户
- 8、总结评价

——案例分析：总结与演练处理客户抱怨的六步绝招

四、处理客户投诉的误区

- 1、只有道歉，没有行动
- 2、是客户的问题
- 3、有承诺但没兑现
- 4、粗鲁无礼
- 5、逃避个人责任
- 6、非言语的排斥 3、有承诺但没兑现
- 7、质问客户

五、一般投诉处理技巧

- 1、态度诚恳，耐心倾听
- 2、把握客户的真正意图
- 3、做好记录
- 4、回应客户
- 5、及时答复或协商处理
- 6、处理结果上报

六、处理客户抱怨时的“三换”与“三忌”

- 1、“三换”：——换当事人
——换场地
——换时间
- 2、“三忌”——推卸责任
——态度生硬
——拖延时间

七、不同投诉方式的服务技巧

- 1、不同投诉面谈技巧
- 2、电话投诉处理技巧
- 3、上门面谈处理客户投诉的技巧

八、重大投诉处理技巧

1、重大投诉的识别和处理原则

2、重大投诉处理技巧

3、重大投诉中的有关问题

课程回顾：两天课程重点内容回顾