
互联网用户投诉管理

[课程背景]

市场竞争的加剧，对企业综合实力的挑战更加严峻，电商化的客户服务作为营销活动最后也是最关键环节，电商在线服务品质自然是举足轻重，也成为打造企业软实力，提高企业竞争力的核心元素。如何打造一流的电商客服服务体系，塑造卓越的客服服务品质，减少用户丢失，规避用户投诉风险，实现互联网思维的用户体验核心思想，将成为企业市场竞争力的杀手锏。

[课程对象]

企业董事长／总经理/企业决策层/营销高管

[课程收益]

- 互联网时代用户投诉分析；
- 互联网投诉处理对应管理方法；
- 针对互联网投诉的公关技巧。

[课程特色]

全景实战特训营模式，双效通道：应用+训练；顾问+教练！

以解决问题为导向，用运营实战为核心。

化繁为简，直击核心！有效应用，价值倍增！

运营策略，启发营销思维！

强化

[课程内容]

壹、 互联网投诉分析报告

1、 互联网投诉数据：

- 案例：双 11 投诉翻倍的背后；
- 案例：通讯业投诉分析；
- 网民投诉 O2O 知多少？

2、 互联网投诉原因；

- 客户投诉起因：三大投诉诱因；
- 客户投诉过程；
- 网民投诉原因分析；
- 互联网投诉的背后？服务品质的思考！

案例：团购网站昙花一现；

3、 用户投诉价值几何？

- 优质客户的自白书；
- 优质服务的战略思考；
- 客户抱怨歌；
- 优质服务标准图；
- 服务品质阶梯；

案例：沃尔玛日不落原则；3米微笑；

4、 电商公司投诉管理案例；

- 互联网产业投诉管理黑洞：服务类投诉重灾区；
 - 淘宝投诉处理图解；
 - 腾讯客服投诉管理；
 - 京东投诉处理办法；
- 【情景沙盘】各大互联网公司投诉管理 SWTO 分析；

式、 电商化投诉运营管理

1、 互联网投诉管理：

- 在线服务处理投诉的误区；
- 服务要素与投诉：用户看中要素 VS 企业看中要素；
- 后营销与再营销：换回曾经的客户！
- 对应投诉预案：让投诉变得简单，为服务赢取时间；
- 投诉信息通道设置：在线客服，问答中心，邮件投诉；
- 投诉处理服务团队：内部流程，处理进度，结果反馈；

案例：万利达 ZPID 在线服务管理；

案例：海尔服务管理模式；

2、 在线服务运营管理四化模型：

- 标准化：内部平台建设标准化；
- 流程化：实战有效培训流程化；
- 数据化：项目指标数据化；
- 精细化：运营优化精细化；

案例：阿里巴巴 B2B 与京东平台组织管理运营系统；

3、 互联网舆情监控

- 为什么要做舆情监控？
- 搜索结果投诉监控；
- 微信微博投诉监控；
- 专业舆情监控系统；

案例：银联商城舆情监控；

案例：中国移动香港 54 元套餐风波；

4、 互联网危机公关

-
- 互联网口碑的力量；
 - 危机公关处理形式；
- 案例：香港霸王洗发水事件；
- 案例：加多宝 1 亿捐款；