

---

# 《客户服务与投诉处理技巧》

## 【课程收益】

- 1、通过培训使学员提升服务意识、树立正确的服务工作态度，传递工作正能量。
- 2、将服务概念落地，通过服务技巧来提升企业服务品质从而减少客户投诉的发生。
- 3、提升工作人员的沟通技巧及客户接待细节从根本上减少投诉的产生。
- 4、掌握服务人员的客户投诉解决技巧及对突发事件的处理能力。

## 【课程背景】

信息服务时代，客户忠诚是最根本，客户是最有价值的资源，客户服务过程是一个整体，与客户联系不再是一种偶然事件，而是一个持续的过程。营销代表在服务营销过程中由于经验不足、缺乏营销技巧，缺失客户异议处理技巧导致实际成果不尽人意，如何解决营销人员处理投诉的能力，提高客户满意度，是摆在我们面前的一个课题。

本课程通过讲述良好沟通应该具备的能力的讲述、实战训练，来训练学员的沟通能力，通过客户投诉原因和心理分析，深层次探讨我们在沟通中存在的问题和投诉处理解决办法，通过移动投诉的常见实际案例详细分析，通过客户心理分析，通过 5 项能力灵活运用，强化训练学员的处理投诉的技能。

## 【课程对象】

销售人员、客服部门人员、客户经理等

## 【课程时间】

**2 天**

## 【培训方式】

情景模拟、案例分析、理论指导、案例分享、故事分享、游戏互动

## 【课程大纲】

**第一章：服务到底是什么？——服务营销的意识强化**

**一、营销人员不仅要销售，更重要的是做服务**

讲授模式：头脑风暴、游戏互动

- 
- 1、付我们薪水的是谁？
  - 2、好服务就是好企业
  - 3、服务是什么？服务存在于哪儿？
  - 4、客户真的是上帝吗？

## 二、服务营销的 7 大营销秘诀

讲授模式：行业案例为主、互动游戏、理论指导

- 1、微笑——服务营销的第一大法宝
  - A. 微笑对于服务营销人员的重要性
  - B. 微笑的技巧
- 2、执行——服务营销的决心和品质
  - A. 服务营销中的执行细节
  - B. 服务营销业务提升的技巧
- 3、预案——服务营销的保障
  - A. 服务营销前的 3 个准备工作
  - B. 服务营销中的 3 个控制
  - C. 服务营销后的 3 个总结
  - D. 服务营销的过程的中 3 要和 4 不要
- 4、看待——服务营销的关系平衡
  - A. 服务营销对象的选择误区
  - B. 服务营销中应重视的客户背后的关系
- 5、回门利润——服务营销的延续
  - A. 服务营销中的数据库营销

---

B. 两个阶段决定回门利润

6、 创新——服务营销的新趋势

A. 服务营销中的增值服务到底是什么

B. 如何创新并改善现有营销服务的手段

7、 视角——服务营销的最终高度

A. 视角决定服务高度

B. 提高服务营销的视角高度的方法

## **第二章：快乐地成功 OR 愤怒地失败——销售服务心态养成**

### **一、销售服务是“受气、低下、没尊严”的代名词吗？**

1、 我们还在曲解服务的本质吗？

2、 销售本源来自于哪里？

3、 乐在工作才能和气生财

4、 好员工带来好顾客

### **二、心态究竟是什么？**

1、 什么是心态？

2、 塑造积极心态对销售工作的意义

3、 如何保持良好的工作心态

### **三、阳光心态——卓越销售服务的根源**

1、 什么是服务心态

2、 销售服务心态的提升方式

---

3、想要好心态首先要“变态”

4、保持良好心态的方法

5、疏导情绪的途径

### **第三章：投诉解决的具体技巧——投诉的真相**

#### **一、客户投诉分析与处理**

1、解决客户服务的 2 个核心

2、影响客户行为的几个特征

3、维护客户关系的 7 大原则

4、客户抱怨的真相

5、不错就是不够好

6、解决问题别制造问题

7、事事照“规定”，样样行不通

8、客户服务要说“是”，不要说“不”

9、平息客户愤怒的禁忌

10、解决客户投诉的步骤

11、快速与客户建立信赖感的方法

12、让客户喜欢你的方法

#### **二、提升个人沟通能力**

1、处理投诉的沟通要从心开始

2、和客户的沟通为什么这么难？

3、克服与沟通障碍的 9 大策略

---

4、沟通的四大步骤

5、解决客户投诉时沟通的四大技巧

6、解决客户投诉沟通的实用策略