

## 《客户抱怨解析与投诉处理提升实训》

### 【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。

### 【课程对象】 直服人员、客服主管

### 【课程大纲】

#### 第一章：降低投诉的根本途径——强化工作服务意识

##### 一、我们不仅要做服务，重要的是要做卓越服务

###### 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、服务不仅需要喊口号，关键的是要掌握 7 大“秘诀”

###### 讲授模式：行业案例为主、互动游戏、理论指导

- 1、微笑永远是卓越服务的第一大法宝
- 2、做业务要有希尔顿刷马桶那样的决心和品质
- 3、时刻准备着随时为客户提供卓越服务
- 4、看人待物并非是卓越服务中容易做好的事情
- 5、大显身手，为企业创造更多的回门利润
- 6、卓越服务至关重要是创造新服务力
- 7、服务视角决定服务高度

---

## **第二章：解决投诉的有效方法——提高服务沟通能力**

**讲授模式：行业案例、游戏互动、讨论分享、理论指导**

### **一、沟通，要从“心”开始**

- 1、沟通的基本问题是心态
- 2、沟通的基本原理是关心
- 3、沟通的基本要求是主动

### **二、沟通，让服务更高效**

- 1、凡事和客户讲清楚
- 2、让客户参与服务工作
- 3、主动与客户交流经验与教训
- 4、互通有无，实现信息共享

### **三、沟通为什么这么难？**

- 1、和客户背景不同容易造成曲解
- 2、虚假消息蒙蔽人眼
- 3、偏见会让人带上有色眼镜
- 4、经验主义害死人
- 5、情绪会影响人的判断力

### **四、态度是沟通的第一生命**

- 1、进行沟通时常见的三种态度
- 2、沟通时不要搞小动作

### **五、沟通的四个步骤**

### **六、沟通的四大技巧**

- 1、看的技巧
- 2、听的技巧
- 3、问的技巧
- 4、说的技巧

### **七、不同类型客户的特点及沟通方法**

- 1、考拉型客户特点与沟通的方法
- 2、老虎型客户特点与沟通的方法
- 3、猫头鹰型客户特点与沟通的方法

---

4、孔雀型客户特点与沟通的方法

**八、有效沟通的原则**

**九、有效沟通的策略**

**十、沟通必备的行为语言**

1、动作

2、表情

3、身体距离

**十一、读懂形形色色的行为语言**

1、领域行为

2、礼貌行为

3、伪装行为

4、暗示行为

**第三章：投诉解决的具体技巧——投诉的真相**

**讲授模式：情景模拟、案例分析、理论指导**

**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