

《客户抱怨解析与投诉处理提升实训》

【课程背景】：

世界上任何企业都不能保证他们的产品和服务永远不出问题，因此客户的抱怨和投诉也就不可避免。对客户的抱怨和投诉处理得好，不仅可以增强客户的忠诚度，还可以提升企业的形象。处理得不好不但会丢失客户，还会给公司带来负面影响。此课程，将和你一起透视世界知名服务公司处理客户投诉的成功经验，使你面对客户的投诉，从容不迫，巧妙地运用各种技巧将危机一一化解，使客户盛怒而来，满意而归。

【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】 客户服务一线人员及相关管理人员

【讲授模式】 头脑风暴、案例分享、游戏互动、情景模拟、实训演练、理论指导

【授课讲师】 孙辛

【课程时间】 二天

【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、我们不仅要服务，重要的是要做卓越服务

- 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”

- 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、卓越服务至关重要的是创造新服务力
- 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

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

- 1、确认对象准备就绪
- 2、列出所要沟通信息的主要内容以及背景资料
- 3、告诉对方消息的重要性
- 4、从沟通中得到的益处

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

1、尊重对方并表达你的真诚

2、认真倾听别人谈话

3、记住别人的名字和职务

4、面带微笑

5、把赞美当成一种习惯

6、避免不必要的争论

7、留心自己和对方的身体语言

8、求同存异

七、有效沟通的策略

1、快速与人建立信赖感的方法

2、让他人喜欢自己的方法

3、下级与上级的有效沟通

4、同事间有效协作的方法

第三章：投诉解决的具体技巧——投诉的真相

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、解决问题别制造问题

6、事事照“规定”，样样行不通

7、客户服务要说“是”，不要说“不”

8、抱怨的类型

9、处理投诉的 5 大原则

10、解决客户投诉的 4 大关键因素

11、解决客户投诉的步骤

12、平息客户愤怒的禁忌

13、快速与客户建立信赖感的方法

结束：课程回顾与总结