

《客户服务与投诉处理技巧提升》

【课程目标】

- ★ 让有关客户服务的卓越理念能真正渗透在客服人员的一言、一行、一笑等神态举止之中
- ★ 能够通过客户服务沟通各个环节、客户服务各个阶段的技巧演练切实提升客户服务能力和技巧
- ★ 在清晰区分不满、抱怨、投诉的差别的基础上，掌握处理以上各类客户反应的方法、步骤、技巧
- ★ 参与客户服务管理的核心环节，共同提升客户服务的整体水平

【解决核心问题】

- 增强客户服务意识
- 掌握服务沟通五项修炼
- 服务礼仪
- 如何平息顾客不满
- 掌握投诉处理技巧
- 如何让顾客喜欢你信赖你

【培训对象】

希望提升服务技巧的人员、客户服务管理者、客户投诉经理、一线服务人员等

【培训方式】

案例分享、视频录象、角色扮演、工具操练、老师点评、现学现用、立竿见影

【培训内容】

第一单元、服务意识

1. 为什么要有服务意识
2. 顾客是怎样失去的？
3. 顾客要什么？
4. 顾客服务的等级
5. 我们在哪里？我们在为谁服务？谁在为我们服务？----角色定位
6. 什么是服务？
7. 你在为谁工作？----为自己？为企业？
8. 工作的心态决定你的成就感与幸福感
9. 不同心态不同收获
10. 让我们乐在工作,为自己工作：一位优秀员工的成长

第二单元、服务沟通五项修炼

1. 第一项修炼：看——领先顾客一步

- 观察顾客
 - ！ 顾客的目的是什么？
 - ！ 顾客的需要是什么？
 - ！ 究竟希望得到什么样的服务？
 - ！ 为什么希望得到那样的服务？
- 预测顾客需求
 - ！ 说出来的需求
 - ！ 真正的需求

- ! 没说出来的需求
- ! 满足后令人高兴的需求
- ! 秘密需求

2. 第二项修炼：听——拉近与客户的关系

- 案例：不听我的话，吃亏的是你哟！
- 你会听吗——听力小测试
- 进阶练习——听的五个层次
- 听力训练——听的三步曲
- 听力技巧——如何做一名好听众
- 你会听吗——听力再测试
- 同理心倾听训练

3. 第三项修炼：笑——微笑服务的魅力

- 微笑服务的魅力
 - ! 微笑可以感染顾客
 - ! 微笑激发热情
 - ! 微笑可以增强创造力
 - 微笑三结合
 - ! 微笑与眼睛的结合
 - ! 微笑与语言的结合
 - ! 微笑与身体的结合
 - 把你的微笑留给顾客
 - 微笑通关训练
- ## 4. 第四项修炼：说——客户更在乎你怎么说，而不是你说什么
- FAB 介绍技巧
 - 说一遍和说一百遍
 - 说“我会……”以表达服务意愿
 - 说“我理解……”以体谅对方情绪
 - 说“您能……吗？”以缓解紧张程度
 - 说“您可以……”来代替说“不”
 - 说明原因以节省时间
 - 服务人员常用的“说法”
 - 说的训练
- ## 5. 第五项修炼：动——运用身体语言的技巧

- 面部表情解读
- 手势解读
- 身体的姿态和动作
- 三忌（忌杂乱、泛乱、卑俗）
- 改善三步曲（模仿、符合标准、注意整体效应）
- 身体语言定位训练

第参单元、服务礼仪

1. 员工日常服务礼仪

- A、 称呼礼仪 B、敬语服务 C、介绍礼仪 D、握手礼仪 E、鞠躬礼仪 F、举手礼仪
G、 递接名片礼仪 H、微笑礼仪 I、同乘电梯礼仪 J、入坐交谈礼仪 K、乘车礼仪

2. 员工电话服务礼仪

- A、 打电话的礼仪 B、服务人员接听电话礼仪 C、员工电话礼仪
B、 电话交谈礼仪 D、电话服务的声音要求 E、电话服务其他礼仪

第四单元、如何平息顾客不满

1. 分析顾客不满的原因

- 你作为顾客的遭遇？
 - ！ 他告诉你应该往东的时候，他的同事告诉你要往西
 - ！ 他一边咬着口香糖，一边回答你的问题
 - ！ 你刚刚遭遇了挫折，而他恰好在你最生气的时候碰上了你
 - ！ 你觉得他对你的态度不好
 - ！ 他或他的同事对你作了某种承诺没有兑现
 - ！ 你做事情不正确时遭到了嘲弄
 - ！ 你只是心情不好，想找个倒霉鬼出出气
 - ！ 你对他看不顺眼，他的发型、穿着、语气、举止等
 - ！ 你所得到的和你预期的不相符
 - ！ 你觉得他们的素质不高，没有能够及时、准确地处理好你的问题
- 抱怨即信赖/爱有多深，恨有多深
- 将顾客的抱怨视为忠诚的契机
- 不要产生负面评价
- 站在顾客的立场
 - ！ 我能明白你为什么觉得那样
 - ！ 我明白你的意思
 - ！ 那一定非常难过

！ 我理解那一定使人心灰意冷

！ 我对此感到非常遗憾

2. 掌握平息客户不满的六步法

- 第一步：让顾客发泄
- 第二步：充分地道歉，让顾客知道你已经了解了他的问题；
- 第三步：收集信息；
- 第四步：给出一个解决的方法；
- 第五步：如果顾客仍不满意，问问他的意见；
- 第六步：跟踪服务。

第五单元、投诉处理技巧

1. 顾客投诉心理分析

！ 求尊重心理

！ 求发泄心理

！ 求补偿的心理

2. 投诉处理遵循的原则

！ 投诉处理的重要性

！ “顾客投诉”=“机会”。

！ 为公司带来常客

！ 改善品质的机会

！ 提高受理投诉人的应变能力

！ 欢迎与感谢的态度，不要害怕或逃避客人投诉

！ 以“顾客为中心”，站在客人的立场思考和表述，决不争辩。

3. 顾客投诉处理技巧

！ 求尊重心理客人的处理方法——快速处理法

- 1) 聆听
- 2) 表示抱歉、同情。
- 3) 快速行动。
- 4) 将事情处理情况尽快通知客人，听取客人意见。
- 5) 对客人表示感谢。

！ 求发泄心理客人的处理方法——绅士处理法

- 1) 改变投诉处理地点，隔离当事人
- 2) 上茶水、饮料，安抚客人情绪
- 3) 沿用快速处理法的步骤

！ 求补偿心理客人的处理方法——绅士处理法 2

- 1) 改变投诉处理地点，隔离当事人
- 2) 上茶水、饮料，安抚客人情绪
- 3) 沿用快速处理法的步骤
- 4) 严格遵循两个最值——取得客户的满意最大、公司的损失最小。

第六单元、销售自己——如何让客户喜欢你信赖你

1. 通过 NLP 沟通技术手段快速让客户喜欢、信赖你
2. 识别及进入客户沟通频道
 - 1) 1. 视觉型客户特征及应对沟通技巧
 - 2) 2. 感觉型客户特征及应对沟通技巧
 - 3) 3. 听觉型客户特征及应对沟通技巧
3. 认同架构法——说服沟通句式应用
4. 创造让客户说“YES”的氛围
5. 解读客户——NLP 眼睛解读术