
《客户服务与投诉处理》

韩梓一

【课程背景】

随着市场经济的逐步发展，我国企业的竞争也愈发激烈。企业也不再只关注产品的生产和销售，而是更加关注于服务。因为优质的客户服务能给企业的产品带来更多的增值空间，也曾增强了品牌影响力。尤其是近几年，产品同质化越来越严重的今天，如何服务好客户，使客户成为企业的“忠诚客户”更加重要。

【课程收益】

- ✚ 提升员工的客户服务意识
- ✚ 懂得服务过程中礼仪的重要性
- ✚ 掌握服务过程中的沟通修炼

【课程时间】 6H/1 天

【课程对象】 直接/间接服务客户的相关人员

【授课方式】

课程讲授—Lecture 案例分析—Case 角色扮演—RP 分组讨论—GD
游戏体验—Game 情景测验—Test 影音资料—Video 教练提问—Question

一、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

二、服务沟通五项修炼

1. 第一项修炼：看——领先顾客一步
 - 1) 观察顾客
 - 2) 顾客的目的是什么？
 - 3) 顾客的需要是什么？

-
- 4) 究竟希望得到什么样的服务？
 - 5) 为什么希望得到那样的服务？
 - 6) 预测顾客需求
 - 7) 说出来的需求
 - 8) 真正的需求
 - 9) 没说出来的需求
 - 10) 满足后令人高兴的需求
 - 11) 秘密需求
2. 第二项修炼：听——拉近与客户的关系
- 1) 案例：不听我的话，吃亏的是你哟！
 - 2) 你会听吗——听力小测试
 - 3) 进阶练习——听的五个层次
 - 4) 听力训练——听的三步曲
 - 5) 听力技巧——如何做一名好听众
 - 6) 你会听吗——听力再测试
 - 7) 同理心倾听训练
3. 第三项修炼：笑——微笑服务的魅力
- 1) 微笑服务的魅力
 - 2) 微笑可以感染顾客
 - 3) 微笑激发热情
 - 4) 微笑可以增强创造力
 - 5) 微笑三结合
 - 6) 微笑与眼睛的结合
 - 7) 微笑与语言的结合
 - 8) 微笑与身体的结合
 - 9) 把你的微笑留给顾客
 - 10) 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
- 1) FABE 沟通技巧

-
- 2) 说一遍和说一百遍
 - 3) 说“我会……”以表达服务意愿
 - 4) 说“我理解……”以体谅对方情绪
 - 5) 说“您能……吗？”以缓解紧张程度
 - 6) 说“您可以……”来代替说“不”
 - 7) 说明原因以节省时间
 - 8) 服务人员常用的“说法”
 - 9) 说的训练
5. 第五项修炼：动——运用身体语言的技巧
- 1) 面部表情解读
 - 2) 手势解读
 - 3) 身体的姿态和动作
 - 4) 三忌（忌杂乱、泛乱、卑俗）
 - 5) 改善三步曲（模仿、符合标准、注意整体效应）
 - 6) 身体语言定位训练

三、服务过程中的礼仪修炼

1. 员工日常服务礼仪
 - 1) 称呼礼仪
 - 2) 敬语服务
 - 3) 介绍礼仪
 - 4) 握手礼仪
 - 5) 鞠躬礼仪
 - 6) 举手礼仪
 - 7) 递接名片礼仪
 - 8) 微笑礼仪
 - 9) 同乘电梯礼仪
 - 10) 入坐交谈礼仪
 - 11) 乘车礼仪
2. 员工电话服务礼仪

-
- 1) 打电话的礼仪
 - 2) 服务人员接听电话礼仪
 - 3) 员工电话礼仪
 - 4) 电话交谈礼仪
 - 5) 电话服务的声音要求
 - 6) 电话服务其他礼仪

四、如何平息顾客不满

1. 分析顾客不满的原因

- 1) 你作为顾客的遭遇？
- 2) 他告诉你应该往东的时候，他的同事告诉你要往西
- 3) 他一边咬着口香糖，一边回答你的问题
- 4) 你刚刚遭遇了挫折，而他恰好在你最生气的时候碰上了你
- 5) 你觉得他对你的态度不好
- 6) 他或他的同事对你作了某种承诺没有兑现
- 7) 你做事情不正确时遭到了嘲弄
- 8) 你只是心情不好，想找个倒霉鬼出出气
- 9) 你对他看不顺眼，他的发型、穿着、语气、举止等
- 10) 你所得到的和你预期的不相符
- 11) 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
- 12) 将顾客的抱怨视为忠诚的契机
- 13) 不要产生负面评价
- 14) 站在顾客的立场

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

五、投诉处理技巧

1. 顾客投诉心理分析

- 1) 求尊重心理
- 2) 求发泄心理
- 3) 求补偿的心理

2. 投诉处理遵循的原则

- 1) 投诉处理的重要性
- 2) “顾客投诉”=“机会”。
- 3) 为公司带来常客
- 4) 改善品质的机会
- 5) 提高受理投诉人的应变能力
- 6) 欢迎与感谢的态度，不要害怕或逃避客人投诉
- 7) 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

1) 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

2) 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

六、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) 视觉型客户特征及应对沟通技巧
- 2) 感觉型客户特征及应对沟通技巧

-
- 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