
投诉预防及投诉处理

授课对象：大堂经理、网点负责人等

授课目标：掌握投诉预防的体系论及投诉处理过程中技巧、误区。

授课时长：2天（可压缩为1天）

授课纲要：

第一讲 投诉预防

1、 投诉的根源

- 服务根源
- 营销根源
- 业务根源
- 管理根源

2、 投诉预防管理

- 新时期服务的三级标准构建
- 转型期营销的三类标准评价
- 服务常见隐患与服务管理的导入
- 营销常见隐患与一线督导的关联

第二讲：投诉处理

1、 投诉处理步骤及技能要求

- 步骤-“听抚判商结”
- 技能-“自行车理论”

2、 投诉处理常见误区

- “三自”不良心态
- 只听信息忽略情感
- 响应不够
- 判断武断
- 方案单一

2、 客户沟通与性格

- 和平型
- 活泼型
- 完美型
- 力量型
- “聆听、提问、表达”

3、 客户期望值分析

- 不合理的
- 合理无法满足的
- 合理可以满足的

4、 客户心智分析

- 挫折型
- 自大型
- 理智型
- 自闭型

5、 灵活性应用

- 提供方案重于澄清事实
- 擒贼先擒王
- 边缘服务
- 对手转伙伴
- 时空转换

6、 投诉处理的法律适用

7、 综合情景案例演练