

移动公司新形势下的 处理客户投诉技巧提升训练

讲师:黄铮

培训时间：2天

培训形式：讲授、案例分析、角色扮演、性格分析、图片、视频等

第一章、理解投诉

一、什么是顾客不满？什么是投诉？

二、不满 --> 抱怨 --> 投诉

三、顾客不满、抱怨、投诉的后果

四、有效化解抱怨与投诉的意义？

五、服务失败的两种类型：

过程失败、结果失败

案例分析：经典电话咨询投诉案例

六、投诉的分类：

A、按内容分：价格、技术、服务；

B、按程度分：建设性投诉、批评性投诉、控告性投诉

头脑风暴、案例分析:常见投诉类型分析

第二章、顾客心理分析

一、产生不满、抱怨、投诉的三大原因

(一)、对产品和服务项目本身的不满

(二)、顾客对服务人员的服务态度及技巧不满

(三)、顾客自己的原因

二、顾客抱怨产生的过程

潜在不满即将转化为抱怨显在化抱怨潜在投诉投诉

三、失去顾客的原因

失去的顾客百分比 原因

1% 死亡

3% 搬走了

4% 自然地改变了喜好

5% 在朋友的推荐下换了公司

9% 在别处买到更便宜的产品

10% 对产品不满意

68% 与他们打交道的人对他们的需求漠不关心

四、顾客抱怨投诉的心理分析

(一)、求发泄的心理

(二)、求尊重的心理

(三)、求补偿的心理

五、顾客抱怨投诉目的与动机

(一)、精神满足

(二)、物质满足

角色扮演：A面、B面

第三章、顾客投诉的处理技巧

一、处理投诉的要诀：先处理心情，再处理事情；

二、8种错误处理顾客抱怨的方式：

(1) 只有道歉没有进一步行动

(2) 把错误归咎到顾客身上

- (3) 做出承诺却没有实现
- (4) 完全没反应
- (5) 粗鲁无礼
- (6) 逃避个人责任
- (7) 非语言排斥
- (8) 质问顾客

三、影响处理顾客不满抱怨投诉效果的三大因素：

- 1、处理时的沟通语言
- 2、处理的方式及技巧
- 3、处理时态度、情绪、信心

四、影响处理顾客不满抱怨投诉效果的四大层面：

个人层面、团队层面、部门层面、公司层面

五、顾客抱怨及投诉处理的六步骤：

- 1、聆听不满
- 2、充分道歉
- 3、分析原因
- 4、为顾客提供解决方案
- 5、追踪电话
- 6、自我反省

案例：分享

六、顾客的性格分析及处理技巧：

- (一)、九种性格的特点描述
- (二)、针对九种顾客性格的沟通技巧
- (三)、针对九种顾客性格的抱怨投诉处理技巧

七、顾客抱怨及投诉处理的八对策：

- (一)、息事宁人策略；
- (二)、黑白脸配合策略；
- (三)、上级权利策略；
- (四)、丢车保帅策略
- (五)、威逼利诱策略；
- (六)、快刀斩乱麻策略；
- (七)、攻心为上策略；
- (八)、攻心为上策略；