

——《如何解决顾客投诉难题》——

前言

忠诚的顾客是企业稳定的利润来源，商超百货行业更是如此。顾客不仅是买产品更主要的是买服务、买态度。

如何创造顾客的忠诚度？

如何让投诉归零？

如何处理好一个个投诉难题？

如何让投诉的顾客转变成我们忠实的伙伴？

投诉的问题，归根结底是人的问题，解决了人的问题，自然就解决了投诉的问题。

课程对象

客服中心、售后服务中心、商场经理/主管、企业经理/主管、销售代表、导购等需要解决处理客户抱怨与投诉的相关人员。

课程时间

2天 (1天=6小时)

课程收益

1. 学会用积极的心态面对投诉的顾客；
2. 了解顾客投诉背后的心理因素
3. 掌握不同情况下投诉顾客的应对技巧
4. 掌握对己对客情绪控制的技巧
5. 掌握投诉处理中必备的沟通技巧

6. 了解处理顾客投诉的基本步骤

课程大纲

课程章节	课程纲要	课程内容	课程目的
第一讲 接受顾客投诉的心态	一、投诉是机遇不是难题 <ol style="list-style-type: none"> 1. 哪位顾客的投诉是对的？ 2. 顾客投诉是送给我们的礼物 3. 投诉的顾客才是我们的朋友 4. 顾客投诉可以促进企业成长 	讨论、讲授、案例、故事	本节讲述：不要把投诉当成烫手山芋，发生投诉先从自己身上找问题。 接受投诉的心态正确了，处理问题的技巧才有用，才能真正变投诉为金。
	二、重视顾客投诉就是重视市场 <ol style="list-style-type: none"> 1. 妥善处理顾客投诉可以促进销售 2. 投诉能为你赢得先机 3. 投诉处理不当，你会失去顾客 4. 从其他行业得到的启示与经验分享 		
第二讲 顾客为什么要投诉	一、顾客投诉的 8 种不同心理分析及应对 <ol style="list-style-type: none"> 1. 求尊重的心理及应对 2. 求发泄的心理及应对 3. 求安全的心理及应对 4. 求补偿的心理及应对 5. 求认同的心理及应对 6. 报复心理及应对 7. 求解决问题的心理及应对 8. 好表现的心理及应对 	头脑风暴、讨论讲授、案例、实操训练	本节讲述：很少有顾客是专程为投诉而光顾，那么发生投诉的真正原因究竟是什么？面对不同心理投诉的顾客应对技巧有哪些？

	<p>二、顾客投诉原因的换位思考</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 顾客对产品不满意 2. 顾客对服务不满意 3. 顾客真正想要什么 <p>三、对客服人员自身原因的思考</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 不当的言辞 2. 不当的肢体语言 3. 消极的态度 4. 不当的整体形象 		
<p style="text-align: center;">第三讲 处理顾客投诉的技巧</p>	<p>一、投诉处理时的情绪控制技巧</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 自我情绪调节的 3 种方法 2. 顾客情绪解决的 2 个要点 3. 面对愤怒顾客的 5“L”技巧 <p>二、投诉处理中的沟通技巧</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 表现出你的自信 2. 充分做好准备 3. 倾听的技巧 4. 表达的技巧 5. 提问的技巧 6. 回答顾客问题的技巧 <p>三、处理顾客投诉的 7 步骤</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 迅速隔离顾客 2. 安抚顾客情绪 3. 充分道歉 4. 搜集足够的信息 5. 给出解决方案 6. 征求顾客意见 7. 跟踪服务 	<p>讲授、故事、案例、练习、情景模拟、实操训练</p>	<p>本节讲述：先解决心情，再解决事情；运用有效的沟通技巧处理问题；同时按照处理客诉的基本步骤积极应对。</p>
<p style="text-align: center;">第四讲 整体实操演练与回顾总结</p>	<p>根据实际工作和所学到的投诉处理标准，学员系统模拟客户、主管、经理、客服人员等角色，进行实际操作和体验，得到及时的纠正及改进。</p>		

