

---

# 《客诉处理技巧》

课程大纲：

## 第一模块：认识顾客服务

### 1. 顾客服务的概念

活动：顾客服务意味着什么

顾客需要什么样的优质服务

目标树：如何呈现出优质的顾客服务

### 2. 把服务工作做到投诉发生前

客服人员自身原因的思考

发现顾客不满的苗头及时处理

案例分析：从星巴克的服务中可以学到什么

## 第二模块：追本溯源---顾客为什么会抱怨、投诉

### 1. 顾客抱怨、投诉的心理分析

#### 2. 顾客投诉的冰山现象

#### 3. 抱怨是金——企业长盛不衰的理念基因

#### 4. 良好的投诉处理能为商场带来什么？

#### 5. 企业避免被投诉的主要措施

## 第三模块：有效处理顾客的不满、抱怨、投诉

### 1. 深挖顾客不满

一线员工如何关注顾客不满

探寻顾客需求的方法

顾客服务管理系统对于顾客不满的挖掘

### 2. 珍惜顾客抱怨

---

他们抱怨的是什么?抱怨的是谁?

服务管理者如何关注与管理顾客抱怨

一线员工如何处理顾客抱怨

平息顾客抱怨的主要步骤

平息顾客抱怨的重点环节

### **3. 管理顾客投诉**

投诉带来什么?

投诉处理的流程

如何组织后期改善

## **第四模块：提升处理不满、抱怨、投诉过程中的服务沟通技巧**

### **1. 认识服务沟通**

练习：服务、沟通、卓越人生

### **2. 处理不满、抱怨、投诉过程中的倾听技巧**

倾听的一般注意点

案例分析：区分不同表现的听的习惯

听出顾客的不满、采取不同的处理策略

### **3. 处理不满、抱怨、投诉过程中说的技巧**

研讨练习：处理不满、抱怨过程中十个常见场合下的应答

问题解决：如何应对难以应付的顾客

案例分析：说的口气

### **4. 处理不满、抱怨、投诉过程中问的技巧**

案例分析：问的智慧

练习：处理顾客反馈不同环节下如何运用开放式问题、封闭式问题与控制式问题

---

## 5. 处理顾客反馈过程中的身体语言

活动：身体语言的影响力

案例研讨：顾客服务过程中如何提升感染力

### 第五模块：整体实操演练与

回顾总结根据实际工作和所学到的投诉处理标准，学员系统模拟顾客、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。