

# 优质客户服务与客户投诉、抱怨处理技巧提升

**培训方式：**案例分享、实务分析、互动讨论、视频感受、培训游戏等

**培训对象：**客户服务经理、客户服务主管、客户服务人员、销售代表、市场部及相关工作人员。

## 课程背景

在市场竞争日趋激烈的今天，企业的竞争已经由产品及价格转移到对客户的竞争，客户是企业的利润之源，是企业的发展动力，大多数企业管理者已经认识到以客户为中心的管理是未来成功的关键，客户服务水平的高低将直接影响到企业的生存和发展，客户服务好坏已经真正成为了主宰企业生死存亡的大事。

客户服务体系的宗旨是“客户永远是第一位”，从客户的实际需求出发，为客户提供真正有价值的服务，帮助客户更好地使用产品，优质客户服务体现了良好的客服形象、良好的技术、良好的客户关系、良好的品牌，要求以最专业性的服务队伍，及时和全方位地关注客户的每一个服务需求，并通过提供广泛、全面和快捷的服务，使客户体验到无处不在的满意和可信赖的贴心感受。您拥有一支优质客户服务团队、不但可以说服老客户,还可以与新客户建立新的良好合作关系.令客户满意度提升。

有些客服人员认为我们的客户极之情绪化，故意挑剔我们的产品，指责我们的服务，近乎无理取闹！其实有了客户的不满、抱怨、投诉才使得客服人员得以快速成长，成为拥有持续竞争优势的企业员工。客户的不满、投诉也是企业与客户接触的核心环节，更是企业能否通过客户服务水平提升走向辉煌的分水岭，关注对于客户不满、抱怨、投诉的处理是提升企业整体服务水平的关键。

## 课程目的

有的企业是让客人满意，有的企业是让客人感动，而有的企业是让客人既满意又感动。通过课程学习，掌握如何让客户既满意又感动，学会化解投诉，将其转变为促进企业发展的一个契机，把坏事变成好事。

1、树立主动服务意识；

- 2、做到优质客户服务；
- 3、了解客户所认为重要的是什么；
- 4、超越客户期望的客户服务；
- 5、了解"处理客户投诉的大小闭环"的概念，并掌握用之于实践的方法；
- 6、掌握如何提升客户服务技巧；
- 7、能够知道如何快速解决客户抱怨处理技巧和方法；
- 8、善于从过失中尽快恢复并总结教训。提高应变处理投诉问题的能力，并借机把潜在的客户抱怨转成公司致胜的机会；
- 9、如何与不同的客户进行有效沟通。

## 课程大纲

### 第一部分、培养积极主动的服务意识

#### 一、认识服务及如何做好服务？

##### 1、服务的概念

——分组活动：服务真的有这么重要吗？

##### 2、对服务 SERVICE 的理解

###### ◇ S-Smile：

为每一位顾客提供微笑服务

###### ◇ E-Excellent：

出色完成每个服务流程……

###### ◇ R-Ready：

随时准备好为顾客服务

###### ◇ V-Viewing：

将每一顾客都看作是需要提供优质服务的贵宾

——鲁豫有约案例分享：服务中微笑的重要性

##### 3、如何做好服务三大问题

###### ◇ 共性服务

—— 100%要满足

###### ◇ 个性类型

—— 迅速判断

###### ◇ 个性服务

—— 设法满足

##### 4、服务四个层次

###### ◇ 基本服务

###### ◇ 满意服务

###### ◇ 超值服务

###### ◇ 难忘服务

——案例：附加值增值服务所带来的效益

### 5、主动服务三重境界

- ◇把分内的服务做精——意料之内 情理之中
- ◇把额外的服务做足——意料之外，情理之中
- ◇把超乎想象的服务做好——意料之外，情理之外

### 6、优质的客户服务表现——查查你现在的服务水平

——小组研讨：客户为何不满？

——现场模拟：服务目标：在最短的时间，用最少的资源，花最小的努力，

取

得最快速、达到最有效的服务水准。

## 第二部分 优质服务两个层面

### 壹、 公司层面

#### (一) 构建一流的客户服务体系

——完善的客户服务体系是整体服务潜力发挥的可靠保障

#### 1、认识客户服务体系

##### (1) 客户服务体系的框架

##### (2) 优化客户服务流程

——小组讨论：著名企业的客户服务体系案例研讨

##### (3) 提升客户服务标准

- ◇ 服务标准由谁决定
- ◇ 我的行为如何影响服务标准
- ◇ 服务标准提升与完善的机制保障

——现场演练：问题导向

##### (4) 客户服务管理体系的制度及规范

- ◇ 客户服务管理相关制度
- 投诉处理大小闭环管理
- ◇ 客户服务管理制度建设的几种思路
- ◇ 客户服务管理制度建设发展的原则

——案例分享客户服务管理制度

### 贰、 个人层面

#### (一) 优质服务从我做起

##### 1、客服人员的能力

##### ◇岗位能量及能力能量

——案例分享：客服人员哭了（我用的都是话术啊，为什么无语了？）

##### ◇客服人员的职业核心能力

- 方法能力：
- 社会能力：

——分享：客户服务的素质

##### 2、客户人员如何才能做到职业化和专业化

——现场演示：你看懂了吗？

怎么越说越糊涂，我要投诉！！

- 3、了解并掌握自我管理的工具“自己车模型”
  - 4、学习如何掌握从优秀到卓越的方法与技巧
- 视频分享：
- 现场学员问题演练

## 第三部分 客户满意度与忠诚度的关系

### 一、影响客户满意度的三个原因

- 1、产品／服务与客户需求之间匹配的程度 (match)
- 2、质量／服务本身的质量 (quality)
- 3、价格 (price)

### 二、客户满意度与客户忠诚度的关系

- 1、客户满意度的概念
  - 2、客户忠诚度的概念
  - 3、客户满意度与客户忠诚度的关系
  - 4、客人忠诚度的重要性
    - ◇ 90%的客人会避开差的服务公司
    - ◇ 80%的客人会找服务好的公司；
    - ◇ 20%的客人为得到好服务，宁愿多花钱；
    - ◇ 回头客会为公司带来 50%——80%的利润；
- 案例分析带来的启示：满意不等于忠诚，忠诚建立在满意的基础上。

## 第四部分 客户投诉、抱怨处理方法与技巧

- 一、认识客户投诉——客户为什么要投诉
- 二、处理客户投诉的意义
- 三、投诉、抱怨处理方法与技巧

### 1、应对抱怨、投诉处理技巧

——服务 6 颗心

- (1) 积极心
- (2) 主动心
- (3) 空杯心
- (4) 双赢心
- (5) 包容心
- (6) 自信心

——当你与顾客打交道时，你认为最重要的是什么？

——从你过去的工作经验来看，哪种顾客最难应付？为什么？

### 2、应对客户抱怨、投诉处理 6 步骤

- 掌控情绪
- 收集客户信息
- 掌握客户类型
- 沟通技巧……

——九型人格工具：快速识别不同类型客户，用客户喜欢的方式与之沟通

#### 四、平息客户怒火 5 技巧

- 让客户发泄
- 真心为客户着想
- 真诚道歉
- 引导思路
- 迅速解决问题

——角色扮演：如何抚慰情绪高度激动客户

#### 五、客服人员情绪压力管理

##### 1、缓解压力与情绪调整技巧

- ◇赢者心态训练
- ◇调整情绪先从调整心态开始

——现场演示及案例分析：松下的客户抱怨中心：

总结： 前事不忘，后事之师

——视频分享