

# 客户服务及投诉处理技巧

课程目标：

- 1、认知客户服务的重要性，提升学员的客户服务理念
- 2、掌握投诉处理的实际操作技巧，提升在实际工作中操作能力，减少公司的损失
- 3、做好客户投诉的管理，减少客户流失，提升客户忠诚度

课程大纲：

## 一、认识客户服务及客户投诉

- 1、优质客户服务的概念
- 2、客户投诉的定义
- 3、客户投诉的原因
- 4、客户投诉对企业的好处

## 二、迎接客户服务挑战——客户投诉处理技巧

- 1、处理投诉时的情绪控制
- 2、正确处理客户投诉的原则
- 3、有效处理投诉的步骤和方法
- 4、投诉处理过程中的谈判技巧
- 5、客户投诉处理的实战练习

## 三、客户投诉管理

1、投诉事前预防

2、投诉事中控制

3、投诉事后改善