

客户抱怨与处理技巧

一、培训目的

顾客为什么要抱怨，出现了抱怨应如何处理，这些是任何公司都要面临的问题，本课程从思维与技巧上着重培养学员针对抱怨的分析能力，预防顾客投诉与抱怨的发生，积极转变心态为顾客服务，同时传授处理技巧，强化自我情绪化管理的能力，最终提升公司的客户满意度。

二、培训对象

公司客户服务经理、市场营销经理、销售或服务顾问等

三、培训内容

第一天			
时间	内容	方法	目的
09:00— 12:00 1次课间休息	第一部分: 客户为什么会抱怨和投诉 1.1 客户在抱怨什么 1.2 客户希望通过投诉获得什么 1.3 失去客户的原因分析 1.4 什么叫客户满意 1.5 客户需求冰山	讲授, 角色演练, 分组讨论 案例分析	<ul style="list-style-type: none">● 了解客户抱怨和投诉的真正原因
12:00— 13:30	午餐、休息		
13:30— 16:30 2次课间休息	第二部分: 有效处理客户投诉的意义 2.1 当客户不满意的时候 2.2 客户不满带来的恶果 2.3 有效处理投诉的意义 2.4 客户投诉的价值 2.5 留住客户, 比赢得客户更重要	讲授, 角色演练, 分组讨论 案例分析	<ul style="list-style-type: none">● 掌握和理解投诉的意义
第一天结束			
第二天			
时间	内容	方法	目的
08:00— 12:00	第二部分: 有效处理客户投诉的技巧 3.1 处理客户投诉的误区 3.2 有效处理客户投诉的原则 3.3 有效处理客户投诉的六步骤 3.4 实战演练	讲授, 角色演练, 分组讨论 案例分析	<ul style="list-style-type: none">● 掌握客户投诉的处理技巧

2次课间休息			
12:00— 13:30	午餐、休息		
13:30— 16:30 2次课间休息	第四部分如何减少客户投诉的产生 4.1 销售优良的产品 4.2 质量与投诉的关系 4.3 创造良好的服务环境 4.4 提供优质的服务 4.5 学会说“不”的技巧 4.6 启动问题解决程序	讲授, 角色演练, 分组讨论 案例分析	<ul style="list-style-type: none"> ● 学会预防投诉的产生方法 ● 正确处理好质量与投诉
第二天结束			

八、讲师简介

马辉，长期任职于某著名合资公司服务项目负责人，从事过服务营销、售后服务等多项管理的负责人，长期的实战经历使他对客户服务有深入了解，丰富的实际工作经验和培训经验，使得他在讲授服务技巧课程方面倍具说服力。他思路清晰、逻辑严密、善于运用通俗易懂的语言对课程内容进行讲授，并且案例详实、融会贯通。其课程互动性强，课堂生动有趣。