

客户投诉处理技巧与投诉管理能力提升

壹、 培训背景

客户投诉反映客户的意见和不满，是衡量公司服务水平的重要依据，而且客户投诉为公司提供了改善服务的信息资源。投诉管理体系的优化工作包含了事前、事中和事后投诉管理优化和完善工作，而对于企业而言，做好事中投诉质量控制，实现对公司服务管理和营销管理工作指导和支撑，客户投诉满意度才能得以提升。

目前企业在投诉管理方面还存在很多短板：

管理体系建设方面，缺乏系统规划，尚未建立起能够支撑投诉预防预警、事中处理、事后分析挖掘与改进的完备投诉管理体系；

投诉处理效率方面，投诉处理工作缺乏快速响应与集中处理的工作机制，投诉处理效率不高，处理超时的现象比较普遍；

系统支撑方面，缺乏投诉处理平台或投诉处理平台功能单一，未能起到全面支撑投诉管理能力不断提升的作用；

组织支撑方面，组织架构急待完善，投诉管理的职责需要明确，相互推诿、投诉处理与投诉分析工作缺乏专业化的工作团队，整体投诉处理能力不高，投诉分析工作缺乏有效指导；

投诉管理工具建设方面，现有投诉管理工作多数凭经验积累，没有一套完备的管理工具与科学的手段作为投诉管理能力提升的智力支撑。

因此，提高投诉处理能力，把投诉转变为满意度和客户忠诚度，转变为服务价值，对于企业而言至关重要。

贰、 培训目的

通过培训，为各级管理者如何做好投诉管理工作提供科学的指导，提升企业整体投诉管理水平，提升客户满意度。

1、为规范企业客户投诉管理工作，为投诉管理工作提供清晰指引，实现“以客户为导向”，保证各级工作人员在统一的投诉方针指引下以最快捷的服务解决客户投诉，达到降低客户投诉量的目标。

2、针对企业投诉管理体系建设短板项对现有制度、流程进行梳理与优化，为企业投诉管理能力提升工作提供制度与流程保障。

3、通过有效的投诉管理对不满客户进行安抚和服务补救，最终将这些投诉客户转变为满意客户，从而使整体的客户满意度和客户忠诚度持续提升。

参、 培训对象

各级管理人员；客户服务人员；售后服务人员；市场营销人员

四、 培训方式

案例分析，情景互动，专题研讨，问题解答，现场演练

伍、 培训时间

2天

六、 培训大纲

第一部分 认识投诉

- 1、 投诉的定义
- 2、 投诉分类
- 3、 如何认识和看待投诉

第二部分 投诉管理职责

- 1、 牵头处理部门与协助处理部门
- 2、 各部门投诉管理职责划分

第三部分 以客户为导向的投诉管理细则

- 1、 以客户为导向的投诉管理体系界面
- 2、 以客户为导向的投诉管理管理原则
- 3、 客户投诉的分级管理
- 4、 客户投诉的时限管理

第四部分 客户投诉统计分析、通报与整改

- 1、 投诉统计、通报与上报
- 2、 投诉分析意见与整改

第五部分 客户投诉管理体系优化

- 1、 客户投诉管理体系优化总则
- 2、 事前预防体系优化

3、事中处理体系优化

4、投诉事后分析与改进体系优化

第六部分 一线人员投诉处理技巧

1、投诉处理的基本原则

2、平息客户投诉的六个步骤

3、有效处置客户投诉的沟通技巧

4、难缠客户的投诉处理方法与技巧

5、处理投诉过程中的大忌

6、投诉的升级处理