

---

# 客户投诉处理技巧

## 【培训对象】

客服人员、市场人员及相关职能岗位

## 【培训目标】

- 1、 正确认识有效处理客户投诉对于企业及品牌提升的价值
- 2、 挖掘客户投诉心理及其动机，顺势而为
- 3、 掌握客户投诉处理流程及步骤、关键点
- 4、 学会自我舒缓压力及情绪自我控制
- 5、 通过客户投诉巧妙应对及处理，树立和提升品牌形象
- 6、 帮助企业化“危”为“机”，创造更多的销售机会

## 【培训时间】

2天，12课时

## 【培训大纲】

**破冰游戏：**分组：队长、队名、口号、队歌

培训结束，评出优胜组、先进个人，并进行奖励

### 第一部分：认识客户投诉

#### 一、客户为什么会有投诉

- 1、从企业层面分析
  - 2、产品或服务有瑕疵
  - 3、产品出现故障或问题
  - 4、服务不及时、不到位
  - 5、其他原因
  - 6、从客户层面分析
- 不会操作导致的误解
  - 使用产品给自己带来问题或不便
  - 受损失
  - 其他原因
  - 案例分析：客户为何会暴跳如雷？

#### 二、有效客户投诉会给企业带来的商机

- 1、解决客户问题，化问题为机会
- 2、赢取客户口碑，化不利为有利
- 3、增加客户好感，促使二次销售
- 4、规范服务体系，增强企业核心竞争力

案例分析：某企业快速星级服务化解客户投诉

#### 三、不及时、不主动、不积极处理客户投诉有可能带来的后果

- 1、隐性损失客户
- 2、投诉到媒体，产生深远大范围负面影响
- 3、有知名度，没美誉度，影响销售
- 4、行政机关查处
- 5、损害品牌形象

### 第二部分：有效客户投诉处理流程及关键步骤

#### 一、有效客户投诉处理流程及制度

- 1、明确客户投诉处理流程

---

2、明确部门及岗位职责

3、明确责任及奖罚规则

案例：某企业投诉处理流程及制度

## 二、有效客户投诉处理关键步骤

1、积极倾听：倾听的五个层次

2、认真记录：细节、关键点

3、确认客户投诉点及要求

4、职权范围内给出客户多项选择

5、职权外，限定时间内给客户回复

6、实施处理意见

7、电话或实地回访

案例：某客服人员全方位感官运用获取客户好感

## 第三部分：客户投诉心理、动机探寻及客户类型分析

### 一、客户投诉心理

1、情绪发泄

2、受到损失要求补偿

3、寻求尊重

4、报复心理

5、自我表现

案例：积极聆听，熄灭客户怒火

### 二、投诉客户类型分析

1、冲动型客户

2、理智型客户

3、集体投诉型客户

4、胡搅蛮缠型客户

5、有权势客户

6、特殊行业客户

案例：如何对不同类型客户进行处理

## 第四部分：有效客户投诉处理的原则、技能与技巧

### 一、有效客户投诉处理的原则

1、尊重对方

2、控制情绪

3、用心对待

4、寻求理解

5、找到平衡

### 二、有效客户投诉处理技能提升

1、主动拜访，表达真诚

2、了解需求，适当满足

3、博闻强识，寻求共鸣

4、连横合纵，团队协作

5、法律为本，有理有据

### 三、有效客户投诉处理技巧

1、与投诉客户沟通的5大技巧

2、与投诉客户谈判的8大策略

- 
- 3、唱红脸、白脸
  - 4、外部迂回
  - 5、老熟人出面
  - 6、哭穷、诉苦
  - 7、以礼攻心

案例分享

## **第五部分：自我心态塑造与情绪控制**

### **一、客服人员要做“五心”上将**

- 1、对自己有信心
- 2、对客户有爱心
- 3、对事情有耐心
- 4、拉锯战有恒心
- 5、处理时要细心

### **二、客服人员遇到投诉要坚持的原则**

- 1、象太阳东升西落一样正常
- 2、处理客户投诉是自身价值体现
- 3、努力将投诉转化成机会
- 4、为企业寻找改善点

### **三、客服人员情绪控制与调整**

- 1、修炼内心，让自己更强大
- 2、从工作中找到乐趣所在
- 3、培养有意义的爱好或特长
- 4、将“内心”写出来
- 5、学会一些解压方式