

## 打造互联网王牌客服团队

**课程时间：**1天（6H/天）

**课程对象：**客户服务人员

**培训形式：**理论讲授 60%、实战演练 15%、案例讨论、游戏 15%、经验分享 10%

**课程人数：**20 - 25 人

**课程内容：**

一、互联网+时代

- 1、网络时代的媒体新环境与新特征
- 2、网民是“杀手”还是“推销员”

二、有了“网感”，才做得了“网管”

- 1、消费行为的变化（传统媒体环境与网络媒体环境的区别与不同）
- 2、网络文化
- 3、网络语言
- 4、网络圈子

**三：客户投诉处理**

- 1、蝴蝶效应——从客户抱怨到公关危机
- 2、投诉原因的换位思考
  - 1) 客户投诉究竟是什么？
  - 2) 客户投诉的心理分析：求发泄/求尊重/求补偿/给建议
  - 3) 客户对产品的不满意
  - 4) 客户对服务的不满意
  - 5) 客户产生投诉的其他原因
    - a) 企业自身的管理因素
    - b) 消费者自身的使用因素
    - c) 夸大宣传、过分推销导致客户投诉
- 3、面对投诉应持有的态度：
  - 1) 投诉的客户是朋友，不是敌人
  - 2) 重视客户投诉就是重视市场
  - 3) 客户永远都是对的？
- 4、处理投诉的兵法
  - 1) 处理客户投诉的原则（责任意识）
  - 2) 处理客户抱怨的基本方式
    - a) 电话访谈
    - b) 负面微博
    - c) 访问处理
    - d) 及时采取补救措施
- 5、处理投诉的沟通技巧
  - 1) 缓和客户情绪

- 2) 倾听
- 3) 如何回应
- 4) 当客户情绪失控之时
- 5) 道歉方式
- 6) 其他情况