

客户服务及投诉异议处理

主讲：田甜

课程方式：现场讲授、图片示例、小组讨论、案例分析、角色模拟、演练互动。

课程内容

第一篇：客服声音训练提升“亲和力”篇

- ✚ 什么是亲和力
- ✚ 电话里亲和力的具体体现
- ✚ 电话中如何控制亲和力
 - ✓ 语速的控制
 - ✓ 音量的控制
 - ✓ 声调的控制
 - ✓ 语气的控制
 - ✓ 微笑的训练
- ✚ 练习：如何训练磁性浑厚的声音
- ✚ 分享：非常有亲和力的电话录音聆听
- ✚ 练习：语态的控制能力

第二篇：礼仪、沟通能力提升“亲和力”篇

一、电话礼仪和服务用语

- ✚ 接听礼仪
 - ✓ 接听前
 - ✓ 接听中
 - ◇ 开头语
 - ◇ 等待
 - ◇ 转接

- ◇ 误打电话
- ◇ 找他人电话
- ◇ 咨询电话
- ✓ 结束
- ✚ 电话中的禁忌
- ✚ 练习：接听一要进行业务插叙的客户
- ✚ 电话服务中的禁忌用语
- ✚ 海关中标准服务用语

二、提问技能

- ✚ 提问的价值
- ✚ 提问的两种模式
- ✚ 电话中的提问方式
 - ✓ 逐步深入性问题——获得各种信息
 - ✓ 探寻性问题——了解客户的各类信息
 - ✓ 封闭式问题——锁定客户谈话的重点
 - ✓ 询问性问题——确认初步的解决方案
 - ✓ 超越性问题——超出客户的满意
 - ✓ 开放式问题——引导客户提供大量信息
- ✚ 猜谜游戏：猜猜我是谁？（有效训练提问逻辑）
- ✚ 练习：超越性提问

三、倾听

- ✚ 倾听的含义
- ✚ 倾听的干扰因素
- ✚ 倾听的模式
 - ✓ 听一就是一
 - ✓ 听出弦外之意
 - ✓ 听出门道
- ✚ 小游戏

✚ 倾听的四个小帮手

- ✓ 回应
- ✓ 确认
- ✓ 澄清
- ✓ 适当记录

四、控制话语权

- ✚ 引导的第一层含义——自然过度
- ✚ 引导的第二层含义——趋利避害
- ✚ 引导技巧的恰当运用

五、同理心

- ✚ 何谓同理心？
- ✚ 同理心的价值
- ✚ 如何表现同理心
- ✚ 表现同理心的语言
 - ✓ 练习：员工不喜欢加班
 - ✓ 练习：（客户）我要投诉你们（利用同理化解客户的怒气）
- ✚ 适当给自己一点同理心
 - ✓ 案例分享：呼叫中心的一次大麻烦
 - ✓ 案例分享：为什么迟迟解决不了问题
 - ✓ 案例分享：消极的同理

六、赞美

- ✚ 中国人为什么吝啬赞美
- ✚ 如何恰当的表达赞美
- ✚ 赞美的关键点
- ✚ 如何赞美客户
 - ✓ 直接赞美

- ✓ 比较赞美
- ✓ 感觉赞美
- ✚ 案例：如何赞美客户的音质
- ✚ 案例：如何赞美客户的笑声

第三篇、客户抱怨投诉处理

- ✚ 抱怨与投诉有什么不同
 - ✓ 何谓抱怨？
 - ✓ 何谓投诉？
- ✚ 投诉产生的根源
- ✚ 电信行业投诉产生的四大原因
- ✚ 最爱投诉的客户类型
- ✚ 投诉处理的五步法
 - ✓ 第一步：情绪宣泄
 - ✓ 第二步：了解原因
 - ✓ 第三步：把握客户心态
 - ✓ 第四步：协商处理结果
 - ✓ 第五步：后续跟进