

《服务与投诉抱怨规范话术设计》

【课程对象】：客服人员、客户经理、投诉处理专员

【课程时间】：2天，12小时

【培训讲师】：潘岩

【课程大纲】：

一、处理客户抱怨时自我情绪心态调整

- 客户经理工作现状压力分析
- 简单有效的缓解客户经理压力的方法
- 积极阳光客服心态训练
- 客服沟通情绪来源
- 期望效应在客户服务中的运用
- 工作与压力同行
- 简单有效的缓解一线营销压力的方法

案例与练习：

面对超长时间的工作加班怎么办？

对职业发展感到迷茫怎么办？

别客户拒绝，出现恐惧心理怎么办？

被客户埋怨、责骂怎么办？

我每天要接打100个电话压力大怎么办？

客户在对我发泄怎么办？

我的工作指标很重、压力很大怎么办？

我在团队上月倒数第一怎么办？

客户不讲理对我破口大骂怎么办？

二、服务沟通实战应对技巧

1、服务沟通实战技巧一：倾听技巧

- 倾听的三层含义
- 倾听的障碍
- 倾听中停顿的使用
- 倾听的层次
- 表层意思
- 听话听音
- 听话听道
- 倾听的四个技巧
- 回应技巧
- 确认技巧
- 澄清技巧

➤ 记录技巧

现场演练：客服经理接到我们老客户电话时，客户说你们公司都是骗人的，请用倾听技巧安抚客户的情绪。

□ 理清客户真正意图的话术

□ 啰嗦型投诉客户应对话术

2、服务沟通实战技巧二：引导技巧

➤ 引导的第一层含义——由此及彼

➤ 引导的第二层含义——扬长避短

➤ 推荐产品中如何运用引导技巧

演练：在沟通中如何运用扬长避短的引导技巧

3：服务沟通实战技巧三：同理技巧

➤ 什么是同理心？

➤ 对同理心的正确认识

➤ 表达同理心的3种方法

➤ 同理心话术的三个步骤

现场练习：我要投诉你们（利用同理化解客户的怒气）

案例分享：你是不是新来的？

案例分析:一次错误的同理引起投诉升级

脚本设计:客户有情绪时的安抚话术

4、服务沟通实战技巧四:赞美技巧

- 赞美障碍
- 赞美的方法
- 赞美的3点
- 销售中赞美客户
- 直接赞美
- 比较赞美
- 感觉赞美
- 第三方赞美

现场训练:如何赞美客户的声音

案例:如何赞美客户的个人魅力

现场演练:赞美不同类型的用户

案例:对中高端客户的常用赞美词汇

现场模拟:对投诉客户常用的赞美方法

分享:男性客户赞美技巧、女性客户赞美技巧

三、 抱怨客户满意度提升

1、 决定投诉顾客满意度的指标

- 超越客户的预期
- 给客户带来惊喜
- 在各个环节领先于你的竞争对手
- ✓ 控制客户的期望值与体验值
- ✓ 满意度管理——卡诺模型
- ✓ 如何提升客户的体验值
- ✓ 如何降低客户的期望值
- ✓ 服务与主动服务的区别

2、 主动服务

- 主动服务与被动服务的区别
- 主动服务意识培养
- 主动责任心培养
- 优质服务信念建立
- 改变措辞提升满意度现场训练
- ✓ 被动服务与主动服务的角色扮演
- ✓ 主动服务案例分析

案例讨论：如何成为服务最好的员工

案例讨论：被动服务与主动服务的角色扮演

案例讨论：主动服务案例分析

案例讨论：以下场景如何提升服务，解决客户抱怨。

课程回顾与问题解答

注：课程内容可按具体需求进行调整!