

《政府热线-投诉处理技能提升》

【课程对象】：客服人员、投诉处理专员

【课程时间】：1天，6小时

【培训讲师】：潘岩

【课程大纲】：

一、投诉处理工作前的心理准备和情商管理

1、电话客服情绪压力缓解

- 电话客服工作现状压力分析
- 不良的情绪与压力产生的来源
 - ✓ 压力对我们的影响
 - ✓ 现代人的压力现状
 - ✓ 心理压力的两个层面
 - ✓ 练习：工作压力的自我评估
 - ✓ 负面压力对你我的影响
- 简单有效的缓解一线客服压力的方法
 - ✓ 不要做焦虑的猴子
 - ✓ 不要背别人的猴子
 - ✓ 学会四乐，远离抑郁

2、积极阳光客服心态训练

- 积极阳光服务心态来源
- 活在当下的客服心态
- 积极阳光的客服心态
- 开启积极的智慧
- 调整快乐的客服心态
- 期望效应在工作、服务中的运用

常见的压力问题和对策

- ✓ 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？
- ✓ 接线出现恐惧心理怎么办？
- ✓ 被群众埋怨、责骂怎么办？
- ✓ 我每天要接100个电话压力大怎么办？
- ✓ 群众在对我发泄怎么办？
- ✓ 我的工作指标很重、压力很大怎么办？
- ✓ 群众不讲理对我破口大骂怎么办？
- ✓ 经常受到临时性任务打扰怎么办？
- ✓ 被群众埋怨、责骂、刁难怎么办？
- ✓ 无法平衡自己工作和家庭怎么办？

二、政务热线客户投诉原因心理分析

1、投诉行为动机分析

- 投诉行为动机的三大动力
- 投诉行为动机恒等式
- 行为动机 = 价值认同 × 实现概率

案例：

降低价值认同话术设计

降低实现概率话术设计

2、投诉处理方案顺序选择

案例：投诉处理方案选择顺序与方法

3、投诉抱怨的心理分析与应对

4、投诉处理能力持续有效提升流程与沟通技巧

- 诚恳道歉但是不能过分道歉
 - ✓ 投诉处理中道歉语的设计
- 记录投诉内容，信息共享，制定统一应答口径。
 - ✓ 应答口径设计
 - ✓ 投诉处理方案陈述技巧
- 成为投诉处理专家，见招拆招。

- 把投诉标准和流程技巧
- 流程执行与完善

1、投诉处理实战技巧一：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

案例：你们是什么民生热线，根本就不能帮群众解决问题

案例：你们这个热线都是骗人的

2：投诉处理实战技巧三：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：市民反映饭店不开发票（利用同理化解群众的怒气）

同理自己

案例分享：你是不是新来的？

案例分享：让我抖完再说

现场演练：市民投诉抱怨事情反馈那么久，还没有来解决

现场练习：这个名字，你难道没听说过吗？讲了那么多遍都听不懂

3、投诉处理实战技巧四：赞美技巧

- 赞美障碍
- 赞美的方法
- 赞美的 3 点
- 服务中赞美群众
- 直接赞美
- 比较赞美
- 感觉赞美

➤ 第三方赞美

现场训练：如何赞美群众的声音

案例：如何赞美群众的个人魅力

现场演练：赞美不同类型的用户

现场模拟：对投诉群众常用的赞美方法

分享：男性群众赞美技巧、女性群众赞美技巧

三、投诉抱怨群众满意度提升

1、决定投诉顾客满意度的指标

- 超越群众的预期
- 给群众带来惊喜
- 在各个环节领先于你的竞争对手
- ✓ 控制群众的期望值与体验值
- ✓ 满意度管理——卡诺模型
- ✓ 如何提升群众的体验值
- ✓ 如何降低群众的期望值
- ✓ 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，解决群众抱怨。

课程回顾与问题解答

注：课程内容可按电信的具体需求进行调整！