

《柜面客户投诉的高效处理》

【课程目标】

被投诉抱怨几乎是营业网点每天都会遇到的问题，它是客户对我们不满的表达方式。客户为什么会投诉？说明他们有问题需要解决，说明他们的利益可能受到了某种程度的损害。

客户投诉，好比企业遇到一次小型“危机”。如果企业不能处理好客户投诉，就会在客户心里“失分”，影响自身的信誉和口碑。而且这种负面影响会不断扩大，一传十，十传百，企业损失的不仅仅是一位客户，而是一大批潜在客户。当客户有所不满时，如果连投诉都不愿意了，说明客户对企业已经失望之极。反过来，如果能够善用客户投诉的时机，以良好的态度和优质的服务化解客户的抱怨和不满，就可以化“危机”为“良机”，再度赢得客户的信任，提高客户对企业的美誉度和忠诚度。

优秀的企业网点不惧怕投诉，其有着便捷、畅通的投诉渠道，更有着掌握高超投诉处理技能的骨干人员，因为其深知“一个投诉客户的背后是 25 个不满意的客户、如果投诉处理得又好又快，95%投诉的客户还会继续购买”。

构建领先、高效的投诉处理体系，提升服务营销人员专业的投诉处理能力已成为企业提高客户满意度、忠诚度和扩大客户群的强有力的举措之一。

通过此课程，您将学到：

1. 正确认知营业网点投诉处理职业定位
2. 了解客户投诉的原因和动机

3. 认识有效处理营业网点客户投诉的意义
4. 掌握有效处理客户投诉的流程和技巧
5. 掌握投诉抱怨客户满意度提升方法
6. 提升营业网点人员主动服务意识
7. 学会自我情绪控制，建立积极处理客诉的正确态度

【课程对象】：柜员、大堂经理、客户经理

【课程时间】：2天，6小时/天

【培训讲师】：潘岩

【课程大纲】：

一、投诉处理职业认知

- 柜员的四大目标，服务与投诉处理的心态
- 案例、互动（做一个自信的客服）
- 职业定位（根据讲师自身一线投诉处理的工作经验，讲述营业网点柜员的未来发展规划）
- 营业网点柜员面临的四个时期
- 恐惧期、兴奋期、厌倦期、困惑期

二、投诉处理情绪与压力管理

- 投诉处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
- 塑造阳光投诉处理心态
- 积极阳光心态训练

案例：

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？

经常受到临时性任务打扰怎么办？

被客户拒绝，出现恐惧心理怎么办？

被客户埋怨、责骂怎么办？

拥有服务的正能量——快乐的能量、努力的能量、爱的能量、认真的能量

面对投诉处理，如何保持服务正能量？

三、投诉客户心理分析

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 X 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

- 对比原理对期望值的影响
- 投诉客户的心理需求

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

三、投诉处理实战应对技巧

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

现场演练：客户投诉排队时间过长，请用倾听技巧安抚客户的情绪。

现场演练：客户投诉抱怨服务态度，请用倾听技巧安抚客户的情绪。

2、投诉处理实战技巧二：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

现场演练：你们的理财为什么比网上的低？（运用扬长避短）

案例分析：如何看待客户投诉中的“报复性行为”？

案例讨论：当服务失误时，如何补救？

案例练习：面对如下营业网点真实场景，如何避免因服务失误引发的客户不满？

3：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：我要投诉你们（利用同理化解客户的怒气）

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

错误的同理自己

案例分析：一次错误的同理引起投诉升级

4、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
- 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

5、投诉处理的四大要点

- 注意电话语音语调
 - ✓ 声音感染力的训练（升调、音量、语气、语速）
 - ✓ 投诉处理沟通措辞训练
- 恳道歉不能过分道歉
 - ✓ 投诉处理中道歉语的设计
- 不留下书面证据
 - ✓ 书面道歉函的格式与设计

4、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

7、特殊疑难投诉处理技巧

- 棒呵法

案例讨论：谩骂客户投诉方案选择

- 褒贬法

案例：服务态度投诉处理技巧，领导处理的投诉

➤ 煽情法

案例：员工工作失误导致客户损失投诉处理迂回

➤ 投诉中的妥协

➤ 补偿的应用

➤ 话术应用实战演练

➤ 无理投诉处理方法

➤ 赔偿和补偿在投诉处理中的运用

五、 投诉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