

客户抱怨解析与投诉处理提升实训

主讲：邢梦涵

【课程背景】：

世界上任何企业都不能保证他们的产品和服务永远不出问题，因此客户的抱怨和投诉也就不可避免。对客户的抱怨和投诉处理得好，不仅可以增强客户的忠诚度，还可以提升企业的形象。处理得不好不但会丢失客户，还会给公司带来负面影响。此课程，将和你一起透视世界知名服务公司处理客户投诉的成功经验，使你面对客户的投诉，从容不迫，巧妙地运用各种技巧将危机一一化解，使客户盛怒而来，满意而归。

【课程收益】

- 1、通过培训使学员提升服务意识、树立正确的服务工作态度，传递工作正能量
- 2、将服务概念落地，通过服务技巧来提升企业服务品质从而减少客户投诉的发生
- 3、提升工作人员的沟通技巧及客户接待细节从根本上减少投诉的产生
- 4、掌握服务人员的客户投诉解决技巧及对突发事件的处理能力

【课程对象】 客户服务一线人员及相关管理人员

【讲授模式】 头脑风暴、案例分享、游戏互动、情景模拟、实训演练、理论指导

【课程时间】 二天

【课程大纲】

第一章：降低投诉的根本途径——强化工作服务意识

一、我们不仅要服务，重要的是要做卓越服务

- 1、付我们薪水的是谁？
- 2、好服务就是好企业
- 3、服务是什么？服务存在于哪儿
- 4、客户真的是上帝吗

二、服务不仅需要喊口号，关键的是要掌握7大“秘诀”

- 1、微笑永远是卓越服务的第一大法宝
- 2、做业务要有希尔顿刷马桶那样的决心和品质
- 3、时刻准备着随时为客户提供卓越服务
- 4、看人待物并非是卓越服务中容易做好的事情
- 5、大显身手，为企业创造更多的回门利润
- 6、卓越服务至关重要是创造新服务力
- 7、服务视角决定服务高度

第二章：解决投诉的有效方法——提高服务沟通能力

一、沟通，要从“心”开始

- 1、沟通的基本问题是心态
- 2、沟通的基本原理是关心
- 3、沟通的基本要求是主动

二、沟通，让服务更高效

- 1、凡事和客户讲清楚
- 2、让客户参与服务工作
- 3、主动与客户交流经验与教训
- 4、互通有无，实现信息共享

三、沟通为什么这么难？

- 1、和客户背景不同容易造成曲解
- 2、虚假消息蒙蔽人眼
- 3、偏见会让人带上有色眼镜
- 4、经验主义害死人
- 5、情绪会影响人的判断力

四、态度是沟通的第一生命

- 1、进行沟通时常见的三种态度
- 2、沟通时不要搞小动作

五、沟通的四个步骤

- 1、确认对象准备就绪
- 2、列出所要沟通信息的主要内容以及背景资料
- 3、告诉对方消息的重要性
- 4、从沟通中得到的益处

六、沟通的四大技巧

- 1、看的技巧
- 2、听的技巧
- 3、问的技巧
- 4、说的技巧

七、不同类型客户的特点及沟通方法

- 1、考拉型客户特点与沟通的方法
- 2、老虎型客户特点与沟通的方法
- 3、猫头鹰型客户特点与沟通的方法

4、孔雀型客户特点与沟通的方法

八、有效沟通的原则

- 1、尊重对方并表达你的真诚
- 2、认真倾听别人谈话
- 3、记住别人的名字和职务
- 4、面带微笑
- 5、把赞美当成一种习惯
- 6、避免不必要的争论
- 7、留心自己和对方的身体语言
- 8、求同存异

七、有效沟通的策略

- 1、快速与人建立信赖感的方法
- 2、让他人喜欢自己的方法
- 3、下级与上级的有效沟通
- 4、同事间有效协作的方法

第三章：投诉解决的具体技巧——投诉的真相

- 1、解决客户服务的2个核心
- 2、影响客户行为的几个特征
- 3、维护客户关系的7大原则
- 4、客户抱怨的真相
- 5、解决问题别制造问题
- 6、事事照“规定”，样样行不通
- 7、客户服务要说“是”，不要说“不”
- 8、抱怨的类型
- 9、处理投诉的5大原则
- 10、解决客户投诉的4大关键因素
- 11、解决客户投诉的步骤
- 12、平息客户愤怒的禁忌
- 13、快速与客户建立信赖感的方法

结束：课程回顾与总结

礼