

# 客户投诉处理应对心态与技巧

主讲：邢梦涵

## 【课程背景】

信息服务时代，客户忠诚是最根本，客户是最有价值的资源，客户服务过程是一个整体，与客户联系不再是一种偶然事件，而是一个持续的过程。营销代表在服务营销过程中由于经验不足、缺乏营销技巧，缺失客户异议处理技巧导致实际成果不尽人意，如何解决营销人员处理投诉的能力，提高客户满意度，是摆在我们面前的一个课题。

本课程通过讲述良好沟通应该具备的能力的讲述、实战训练，来训练学员的沟通能力，通过客户投诉原因和心理分析，深层次探讨我们在沟通中存在的问题和投诉处理解决办法，通过投诉的常见实际案例详细分析，通过客户心理分析，通过 5 项能力灵活运用，强化训练学员的处理投诉的技能。

## 【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】 客服部门人员、客户经理、呼叫中心人员等

【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】 两天

## 【课程大纲】

### 第一章：客户抱怨的真相——客户投诉的原因分析

- 一、客户对购买产品的不满意
- 二、客户对所提供的服务不满意
- 三、客户投诉的其他原因

### 第二章：客户投诉的不同心理及应对

- 一、客户的不同需求与投诉动机
- 二、客户投诉的心理及应对
  - 1、求补偿心理及应对
  - 2、求尊重心理及应对
  - 3、求宣泄心理及应对

- 4、求认同心理及应对
- 5、报复心理
- 6、求解决问题的心理
- 7、好表现、获得承认的心理

### **第三章：客户投诉处理的技巧**

#### **一、提升个人沟通能力**

- 1、处理投诉的沟通要从心开始
- 2、和客户的沟通为什么这么难？
- 3、克服与沟通障碍的9大策略
- 4、沟通的四大步骤
- 5、解决客户投诉时沟通的四大技巧
- 6、解决客户投诉沟通的实用策略

#### **二、调整个人心态**

- 1、付我们薪水的究竟是谁？
- 2、我们的工作就是在受气吗？
- 3、积极的心态对我们的工作和个人有什么帮助？
- 4、塑造阳光心态的7大工作法
- 5、如何控制工作中的不良情绪？
- 6、疏导情绪的途径

#### **三、不同场合下投诉的处理技巧**

- 1、处理客户面对面投诉的技巧
- 2、处理客户电话投诉的技巧
- 3、处理客户信函投诉的技巧

#### **四、客户投诉处理的经典战术**

#### **五、客户投诉处理的禁忌**

#### **六、有效地利用提问技巧处理电话投诉**

### **第四章：客户投诉的处理流程**

#### **一、客户投诉的受理阶段**

- 1、客户投诉的方式
- 2、不同方式投诉的受理流程

#### **二、客户投诉的处理阶段**

#### **三、客户投诉的反馈阶段**

#### 四、客户投诉处理的九大原则

#### 第五章：实战案例分析与总结（学员现场提问）

礼