

客户服务与投诉处理技巧

主讲：邢梦涵

【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，通过移动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。

【课程对象】 销售人员、客服部门人员、客户经理等

【课程时间】 2天

【课程大纲】

第一章：服务到底是什么？——服务营销的意识强化

一、营销人员不仅要销售，更重要的是做服务

讲授模式：头脑风暴、游戏互动

- 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、服务营销的7大营销秘诀

讲授模式：行业案例为主、互动游戏、理论指导

- 1、微笑——服务营销的第一大法宝
 - A．微笑对于服务营销人员的重要性
 - B．微笑的技巧
- 2、执行——服务营销的决心和品质
 - A．服务营销中的执行细节
 - B．服务营销业务提升的技巧
- 3、预案——服务营销的保障
 - A．服务营销前的3个准备工作
 - B．服务营销中的3个控制
 - C．服务营销后的3个总结
 - D．服务营销的过程中3要和4不要
- 4、看待——服务营销的关系平衡
 - A．服务营销对象的选择误区
 - B．服务营销中应重视的客户背后的关系
- 5、回门利润——服务营销的延续
 - A．服务营销中的数据库营销
 - B．两个阶段决定回门利润
- 6、创新——服务营销的新趋势
 - A．服务营销中的增值服务到底是什么
 - B．如何创新并改善现有营销服务的手段
- 7、视角——服务营销的最终高度
 - A．视角决定服务高度
 - B．提高服务营销的视角高度的方法

第二章：快乐地成功 OR 愤怒地失败——销售服务心态养成

讲授模式：案例分享、故事分享、游戏互动

一、销售服务是“受气、低下、没尊严”的代名词吗？

- 1、我们还在曲解服务的本质吗？
- 2、销售本源来自于哪里？

3、乐在工作才能和气生财

4、好员工带来好顾客

二、心态究竟是什么？

1、什么是心态？

2、塑造积极心态对销售工作的意义

3、如何保持良好的工作心态

三、阳光心态——卓越销售服务的根源

1、什么是服务心态

2、销售服务心态的提升方式

3、想要好心态首先要“变态”

4、保持良好心态的方法

5、疏导情绪的途径

第三章：投诉解决的具体技巧——投诉的真相

讲授模式：情景模拟、案例分析、理论指导

一、客户投诉分析与处理

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、不错就是不够好

6、解决问题别制造问题

7、事事照“规定”，样样行不通

8、客户服务要说“是”，不要说“不”

9、平息客户愤怒的禁忌

10、解决客户投诉的步骤

11、快速与客户建立信赖感的方法

12、让客户喜欢你的方法

二、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

礼