

职业沟通与客户投诉处理

讲师：王惠

课程纲要

【课程名称】 《职业沟通与客户投诉处理》

【课程背景】

随着餐饮行业竞争的日益激烈，优秀团队每一位成员的可持续发展中都应该具备“五商”：智商、情商、体商、灵商、财商……而在很多对内向上的沟通过程中，我们的情商就显得尤为重要，有效地沟通技巧无疑是情商的外在表现，学会“辨色识人”是日常工作中的“通行证”。在很多工作场景我们与领导汇报工作经常会出现：

- ◇ 为什么和领导汇报工作，话还没说完就被打断？想要表达的意思，与领导的反馈总是有偏差？
- ◇ 如何提升人际敏感度，通过辨微识心技巧达成沟通目标？

- ◇ 如何在中层管理者的岗位上，正确的做到上传下达？

《职业沟通技巧与客户投诉处理》课程将围绕沟通技巧三要素的重难点和四种不同行为倾向人的沟通技巧，进行重点讲解。通过学习将带给你一双眼睛：学会观察，提升人际敏感度，学会更好地与他人沟通的敏锐之眼；一双手：动手优化，学会根据场合、时间、地点、角色、传递信息的不同选择沟通技巧的行动之手；一颗心：把握细节，学会借助肢体语言建立亲和力的同理心。

【课程收益】

- ◇ 通过课程的学习，帮助学员掌握沟通背后传递的深层次内涵；
- ◇ 通过课程中所涉及的方法，帮助学员提升人际交往的敏感度，降低沟通成本。
- ◇ 通过课程中的启发，挖掘学员的潜能，学会处理客户投诉处理流程。
- ◇ 通过课程中的工具，让学员建立自信，懂得处理事情如何先处理情绪，关注大趋势并不断创新。

(备注：可根据学员实际情况来适当调整课纲内容)

【课程对象】 企业全体员工

【授课方式】 理论讲解+情景演练+互动体验+行动学习

【课程时长】 6 小时

【课程大纲】

第一部分：沟通三要素

➤ 如何倾听？

- 学会倾听不容易

为什么人心难测？

- 了解他人在工作中的重要意义
- 尊重个体的差异化

重识变色龙

男性与女性思维的差异

案例分析：为什么同样的场景他与她的差别如此大？

- 个体差异的原因

利益差异与立场差异

非利益差异

- 两类冲突的解决方案

第二部分：沟通策略

一、沟通中的五感六觉

(一) 沟通中的感官思维

(二) 沟通中“五感”的运用

(三) 沟通中“六觉”的运用

二、沟通四大流程

(一) 望——如何察言观色

1、沟通中肢体语言微表情的识别方法

(1) 眼睛

(2) 微笑

(3) 手势

(4) 站姿

(5) 坐姿

(6) 走姿

案例分析：你如何认知你的客户？

2、快速区分不同类型的沟通对象

(1) 视觉型

(2) 听觉型

(3) 触觉型

(二) 闻——听出动机，听出尊重，听出策略

1、瞬间产生信赖感的聆听四步法则

2、赞美中的三个层次

(1) 0级反馈

(2) I级反馈

(3) II级反馈

3、如何使用赞美中的II级反馈塑造对方的行为

(1) 二级反馈模型

(2) BIC 反馈模型

(三) 问——探寻需求、解除抗拒就在呼吸之间问的模式

1、什么样的问题才能产生积极导向

2、问题的种类

3、如何用问挖掘需求

4、如何用问解决痛点

5、如何用问解除异议

6、如何用问解除抗拒

(四) 说——想清楚与说明白

1、迎合与引导的技巧

2、产生共频增强沟通粘性

3、知己解彼的关键步骤

4、吸引对方的声音形象塑造

第三部分：四种不同行为倾向的沟通方式

- “气场强大，支配型”

与高能量因子型人沟通的痛点？

案例分析：如何与气场强大的领导沟通？

识别高能量因子型人的特征

如何得到高能量因子型人的认可？

与高能量因子型人沟通的四个小妙招

- “喜欢开玩笑，善交际”

与高社交因子型人沟通的痛点？

案例分析：为什么一定要嘴上承诺，书面落实？

识别高社交因子型人的特征

如何得到高社交因子型人的认可？

与高社交因子型人沟通的四个小方法

- “追求平稳，不喜风险型”

与高和平因子型人沟通的痛点？

案例分析：为什么他总是左右为难？

识别高和平因子型人的特征

如何得到高和平因子型人的认可？

与高和平因子型人沟通的三个方法

- “逻辑性强，擅思考型”

与高思考因子型人沟通的痛点？

案例分析：如何与敏感多疑的他相处？

识别高思考因子型人的特征

如何得到高思考因子型人的认可？

第四部分：电话客服沟通中的异议处理技巧

- 使沟通富有亲和力

电话沟通与面对面沟通的区别是什么？

目前声音存在的问题

情绪同步

生理状态同步

语言文字同步

- 具备深度影响力的沟通

何谓沟通影响力？

影响力沟通工具包

关键时刻

行为促成行为

冰山理论

皮格马利翁效应

小组练习：皮格马利翁效应测试

第五部分：客户抱怨或投诉处理的特别方法及话术

1、投诉处理沟通黄金法则

- 先处理心情，再处理事情
- 先明确问题，再处理问题
- 因人而异，不同策略
- 诉战速决，把握时机

2、投诉沟通七个步骤

- 仔细聆听
- 真诚道歉
- 了解事实
- 找出根源
- 采取行动
- 进行补救
- 跟踪服务

3、“诉”战“速”决！——电话投诉最重要的策略

- 时机把握的技巧
- 当我们无法满足客户需求时应对话术
- 替代方案法

- 诚意打动法
- 巧妙转移法
- 虚心请教法

思考因子型人沟通的三个方法