

关注客户服务与投诉处理

讲师：张铸久

课程纲要

【课程名称】 《关注客户服务与投诉处理》

【课程背景】

企业竞争已经由产品或服务转移到对客户的竞争方面。客户服务已经成为主宰企业生死的大事。客户服务体系的宗旨是客户永远是第一位的。从客户的实际需求出发，为客户提供真正有价值的服务，并帮助客户更好的使用我们提供的方案。体现了“良好的服务形象，良好的客户关系”的核心服务理念。即使客户出现情绪化，故意挑剔我们的产品（服务），指责我们的服务，近乎于无理取闹，我们也应该妥善处理。我们应该明白客户的不满、抱怨、投诉是企业与客户接触的重要环节。更是企业能否通过客户服务水平提升的分水岭。因此，有效处理客户不满、抱怨、投诉是提升企业整体服务水平的关键。

【课程收益】

让有关客户服务的卓越理念能真正渗透在客服人员的一言、一行、一笑等神态举止之中，能够通过客户服务沟通各个环节、客户服务各个阶段的技巧演练切实提升客户服务能力和技巧，能够运用精细化服务过程中的细节关键动作，正确面对投诉。通过参与服务流程优化、服务标准提升、服务质量改善活动，提升公司整体的客户服务水平。

【课程对象】

【授课方式】 理论讲解+情景呈现+案例分析

【课程时长】 1天，6小时/天

【课程大纲】

一、客户服务体系的建立

- ◆ 客户服务的目的。
讨论：客户服务到底是为什么？
- ◆ 客户期望值的影响因素
- ◆ 客户满意的五个层次。
- ◆ 客户满意度管理
讨论：如何服务，才能使客户感到满意？
- ◆ 建立完整服务体系的五步骤

二、优质服务技巧

- ◆ 什么是服务？
- ◆ 真理的瞬间 MOT
讨论：服务工作中的 MOT
- ◆ 优质服务对企业和个人的好处
- ◆ 企业为客户提供的两种服务
- ◆ 客户心中的四种服务类型
练习：针对四种服务类型分别演练
- ◆ 常见的优质服务特征

三、优质服务沟通的四步骤

- ◆ 优质服务的四步骤

- ◆ 良好的第一印象
- ◆ 专业客户沟通技巧
沟通游戏：了解沟通的困惑
- ◆ 服务中的非语言沟通
- ◆ 客户对服务的两种需求
- ◆ 客户常见的十种隐藏需求
- ◆ 公司的为客户提供的两种服务
- ◆ 了解客户的个性需求
视频：了解客户类型
- ◆ 如何判断客户对服务的满意
- ◆ 提供额外服务超越满意

五、客户投诉的处理

- ◆ 客户为什么会投诉
- ◆ 客户对服务不满的反应
- ◆ 客户投诉对我们意味着什么
- ◆ 有效处理投诉的六步骤
- ◆ 处理情绪化的客户的两个步骤
- ◆ 处理与客户冲突的五种解决方法.

练习：处理工作中的投诉

六、投诉处理的六项原则

- ◆ 以诚相待
- ◆ 换位思考
- ◆ 迅速处理
- ◆ 积极面对
- ◆ 表达善意
- ◆ 彬彬有礼