

《客户投诉处理攻心计》

主讲：韩惠娜老师

课程目标：

- ✦ 掌握投诉处理中的心理学知识；
- ✦ 掌握沟通方法为处理问题营造氛围；
- ✦ 学会与客户建立信任的方法；
- ✦ 掌握投诉处理的具体方法和步骤；

课程特色：

- ✦ 以“情”为始，实现情感链接筑基石；
- ✦ 从“心”入手，巧用心理技巧提升员工处理能力；
- ✦ 以“案”为本，紧密结合工作实际，结合实际案例进行讲解。

课程对象：

投诉处理专员、客服人员

课程时间：

2天

课程大纲

一、情感链接筑起投诉处理基石

- 1、开场：温度计活动
- 2、你遇到的管理挑战及采取的方法

- 3、体验你的方法，了解客户情感关系
- 4、改善关系比解决问题更加重要
- 5、自我情绪管理：更新信念

二、巧用心理技术“收买”客户

- 1、“让步”技术实现附加利益
- 2、“喜欢你所以接纳你”技术
- 3、“获得客户承诺”技术得助力

三、善用沟通的力量营造解决氛围

1、投诉处理中的沟通原则

2、投诉处理中的信息传递技巧：少即是多

- “说”的六条准则
- 案例 1：投诉处理中的“说不准”引发误会
- 电梯测试与迷你裙理论
- 传达信息要明确的 5w2h
- 金字塔式的表达习惯
- 案例：面对面传递信息时的“归纳推理”练习
- 沟通效果取决于对方的回应
- 问是确保信息传递内容准确的途径

3、倾听是投诉沟通中最有效的语言

- 练习：服务人员的换位思考
- 好的倾听是沟通成功的一半
- 培养好奇心代替纠正行为
- 倾听的两个层面
- 倾听的五个层次
- 复述的技巧

4、化解情绪冲突实现沟通双赢

- 关于情绪冲突
- 解决冲突的四种途径
- 案例练习：客户发火后

- 面对冲突走大路还是走小路
- 案例：“小张的祝福”

四、赢得信任，建立亲和奠定结果

- 1、主动袒露是赢得信任的前提
- 2、如何来建立亲和力的极大值
- 3、案例“以貌取人”
- 4、练习亲和表达小技巧
- 5、沟通中肢体语言的应用技巧
- 6、练习：辨识不良肢体语言

五、投诉处理步步精心来攻心

- 1、有效处理客户投诉的意义
- 2、正确看待客户投诉
- 3、客户投诉的原因
- 4、客户抱怨投诉的心理需求
 - ✓ 求发泄的心理
 - ✓ 求尊重的心理
 - ✓ 求补偿的心理
- 5、客户抱怨投诉目的与动机
 - ✓ 精神满足；
 - ✓ 物质满足。
- 6、投诉处理步骤解析
 - ✓ 耐心倾听；
 - ✓ 移情认同；
 - ✓ 分析原因；
 - ✓ 上推下切沟通技巧
 - ✓ 提出公平化解方案；
 - ✓ 获得认同立即执行；
 - ✓ 跟进实施。
- 7、[投诉处理经典战术](#)

- ✓ 奉若上宾策略；
- ✓ 同一战线策略；
- ✓ 攻心为上策略；
- ✓ 巧妙诉苦策略；
- ✓ 限时谈判策略；
- ✓ 上级权利策略；
- ✓ 利弊分析策略；
- ✓ 黑白脸配合策略