

# 《投诉处理步步精心不惊心》

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、投诉处理中高效沟通的四法则

- 1、一个基础
- 2、两种形式
- 3、三大要素
- 4、四项原则

## 二、投诉处理中的信息传递技巧：少即是多

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

## 三、投诉处理中的共情倾听技巧

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

## 四、投诉处理中的赢得信任，建立亲和

- 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：服务中的“以貌取人”
- 4、练习：服务中亲和表达小技巧
- 5、沟通中肢体语言的应用技巧
- 6、练习：辨识服务中不良肢体语言

## 五、投诉处理步骤：步步精心而不是步步惊心

- 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、客户抱怨投诉的三种心理分析
  - ✓ 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

## 六、化解投诉冲突，双赢沟通

- 1、关于冲突
- 2、解决冲突的四种途径
- 3、案例练习：客户发火后
- 4、面对冲突走大路还是走小路
- 5、案例：“小张的祝福”