

正向沟通技巧与投诉处理

课程背景：

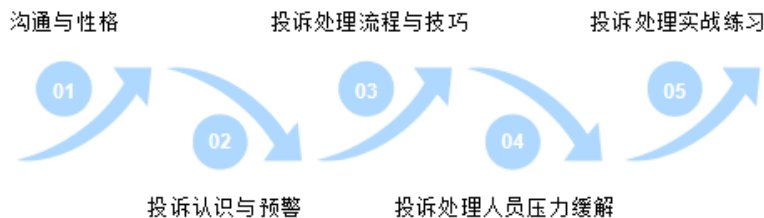
沟通的根本来源于我们对于他人的了解，来源于我们对于人与人之间差异性的尊重和接纳人心难测，性格可循。通过认识自己和他人的性格优势差异、能帮助你建立一个优势互补的、平衡的团队。

有些服务人员认为我们的客户极之情绪化，故意挑剔我们的产品，指责我们的服务，近乎无理取闹！其实有了客户的不满、抱怨、投诉才使得客服人员得以快速成长，成为拥有持续竞争优势的企业员工。客户的不满、投诉也是企业与客户接触的核心环节，更是企业能否通过客户服务水平提升走向辉煌的分水岭，关注对于客户不满、抱怨、投诉的处理是提升企业整体服务水平的关键。

课程收益

- 认识他人，了解自我
- 对症“下药”，有效沟通
- 观念转变，树立“投诉不可怕，会投诉的客户是好客户”的服务理念
- 掌握客户投诉的心理需求
- 掌握在处理投诉中服务人员心理准备和自身情绪调整的方法
- 通过案例分析、演练、讨论掌握投诉处理的原则、流程、技巧

课程模型：



课程时间：2天，6小时/天

课程对象：柜面服务人员、大堂经理、厅堂主管、投诉主管

课程方式：主题讲授+案例分析+互动问答+视频欣赏+情景模拟

课程大纲

第一讲：沟通的意义与性格分析

一、沟通的重要性

案例：士兵的反思

案例分析：沟通是激励的一种方式

案例：安利公司的沟通

案例分析：沟通是事业成功的金钥匙

二、正向沟通方式

1. 面对面沟通

1) 面对面沟通的特点：目的性、计划性、控制性、双向性、即时性

2) 面对面沟通的适用范围

案例：基层员工的抱怨

2. 电话沟通

- 1) 电话沟通的特点：实时性、简便性、双向性、经济性、普遍性
- 2) 电话沟通的适用范围
- 3) 电话沟通的注意事项

3. 书面沟通

- 1) 书面沟通的特点
- 2) 书面沟通的适用范围

案例：丰田公司的沟通报告

4. 网络沟通

- 1) 网络沟通的特点
- 2) 网络沟通的主要形式
- 3) 网络沟通的适用范围

三、正向沟通策略

1. 双向沟通

- 1) 双向沟通的优、缺点
 - 2) 双向沟通的策略
- a 企业领导的双向沟通策略
b 中层管理者的双向沟通策略：对下负责，对上负责

案例：耕柱的沟通

案例分析：

2. 换位沟通

- 1) 有效运用换位思考的前提：平等和尊重
- 2) 换位沟通的策略：好奇心、宽容、尊重

3. 理性沟通

- 1) 理性沟通的策略
- 2) 理性沟通的模式

4. 目标沟通

- 1) 沟通准备：明确沟通目标、分析沟通对象特点、根据特点拟定方案、明晰对方意图和目的
- 2) 目标沟通模式：界定情境、对方反应、策略组合

案例：可口可乐的体育赞助

二、不同性格不同沟通——开启思维

1. 沟通的境界

2. 不一样的性格色彩分析

- 1) 活泼型
- 2) 完美型
- 3) 力量型
- 4) 和平型

现场测试：知己知彼——性格特征测试

3. 四种典型性格分析
4. 性格判断（人际风格判断）

第二讲：投诉认识与预警

一、什么是投诉

二、客户投诉分析

1. 服务质量的问题



2. 规章制度的问题
3. 服务技能\服务态度
4. 管理问题
5. 承诺不兑现
6. 自身情绪问题

三、投诉处理的意义

四、如何看待投诉

五、投诉预防与处理口诀

第三讲：投诉处理流程与技巧

一、投诉处理的基本原则

1. 先处理情感再处理投诉
2. 重视时效性

二、投诉处理的步骤

1. 客户发泄
2. 记录投诉内容
3. 受理投诉、确定部门
4. 协商解决、处理问题
5. 提交方案，领导指示
6. 跟踪服务

三、投诉处理常用语

1. 记录询问常用语
2. 提供解决方案常用语
3. 回复投诉常用语
4. 感谢客户常用语

练习：常用语

四、有效处理客户投诉的服务方法

1. 一站式服务
2. 服务回旋法
3. 补偿关照法
4. 变通法
5. 外部评审法

五、有效处理客户投诉的沟通技巧

1. 如何赢得客户理解
2. 如何说服客户接受解决方案
3. 并不是的客户都是对的
4. 如何处理好情绪激动的客户

六、投诉处理应对术及方法

1. 难缠投诉应对术
2. 投诉处理的禁忌与禁语
3. 避免投诉的方法和秘诀
4. 投诉处理的金牌话术

七、投诉处理的关键目的：让客户做回头客

案例：化危为机的投诉处理



第四讲：投诉处理人员压力缓解

一、压力从哪里来

1. 来自工作
2. 来自生活
3. 来自内心

案例：中年的老许的压力

二、释放不良情绪

1. 倾诉可以释放不良情绪
2. 理解可以释放不良情绪
3. 转移可以释放不良情绪

案例：一次偶然迷上健身

三、如何调整保持良好的心态

1. 第一时间控制情绪
2. 学会忘掉不愉快
3. 寻求工作中的动力
4. “化妆”自己的性格弱点

四、冥想解压（根据场地情况决定是否适合）

1. 圣光呼吸
2. 全身扫描

第五讲：投诉处理实战练习

一、案例分析与实操

1. 假币被没收
2. 柜员嘲笑客户
3. 贷款还款业务处理错误

二、沙场点兵练习

沙场点兵			
A以逸待劳	B隔岸观火	C李代桃僵	D打草惊蛇
E擒贼擒王	F釜底抽薪	G金蝉脱壳	H远交近攻
I偷梁换柱	J假痴不癫	K树上开花	L反客为主
M美人计	N苦肉计	O连环计	P走为上

备注：根据培训时间、人数及分组选取部分案例进行演练