

转诉为金——用心服务，沟通降诉

课程背景：

如今市场化竞争大多已经由“产品、价格”转移到对“客户服务”的竞争，客户服务水平已经成为主宰生死存亡和竞争胜败的重要体系。从客户的实际需求出发，为客户提供真正有价值的服务，使客户体验到无处不在的满意和可信赖的贴心感受。假若有**强大壁垒的优质客户服务团队**，不但可以唤醒老客户，还可以和新客户快速建立良好合作关系，令客户满意度整体提升，促进公司经营的大步前进。

本课程结合电力行业目前服务现状及投诉根源剖析，并以“**问题出发，以终为始，以问寻方**”，从行业最容易出现的投诉心理问题进行针对性课程设计开发，以案例分析、投诉处理模型导入、强化情景模拟及现场训练，以公司实际投诉问题为线索，以“**用心服务**”为核心宗旨贯穿，以通情达理的沟通心智和技法，课堂现场进行标准服务流程及话术梳理，**强有效落地**地处理好客户的抱怨投诉，**转诉为金**，将客户的投诉转化为给企业带来持续新竞争力的增长发力点。

课程收益：

- 清晰自己的角色定位，树立积极用心的服务意识，明确服务规范；
- 提升辨识客户真实需求的能力，学会管理客户期望值；
- 掌握通过有效沟通应对不同类型及疑难的投诉处理的技巧；
- 学会挖掘投诉产生原因，摸清现象产生背后的逻辑。

课程风格：

源于实战：课程内容来源企业实践经验，课程注重实战、实用、实效

幽默风趣：课程氛围非常好，擅长用互动、故事、案例点燃培训现场

逻辑性强：系统架构强，课程的逻辑性能够紧紧抓住每个听众的思维

价值度高：课程内容经过市场实战打磨，讲解的工具均能够有效运用

方法论新：建构主义+实操练习+视频案例+组织实际案例演练+风趣幽默

课程时间：2天，6小时/天

课程对象：服务管理者、驻外服务人员等

课程方式：讲师讲授+案例分析+小组讨论+学员分享+现场演练+强化训练

课程大纲

复盘导入

活动：人复盘四问

案例：川航机长、营业厅缴费

1. 服务领域的发展趋势
2. 客户服务发展历程

第一讲：心到则道——职业化修炼

一、职业化理解和职业化习惯

1. 职业化的内涵
 2. 职业化的行为标准：一个中心，三个基本点
- 1) 一个中心：你用电，我用心”——客户满意

案例：银行、SAS、电力

案例：轻易承诺

2) 三个基本点：高标准、团队协作、对自己职业生涯负责

视频：自信的挑战

视频：什么时候开始都不算晚

活动：团队共创-工作中的职业化行为习惯

推荐：高效能人士的7个习惯

二、用心服务是渡人渡己

1. 快乐工作，幸福生活

2. 反危害：黄帝内经的身心危害

视频：心的迷失-医学博士的震撼演讲

黄金小结：最好的爱自己，让客户满意的绝招，就是职业化地为当下尽职尽责。改变，从现在开始，都不算晚。

第二讲：沟通亮剑——有效沟通助您降诉

一、减少投诉70%的服务来自沟通到位的过程

1. 沟通目的：通情达理

2. 先处理心情，再处理事情

二、沟通降诉的根本逻辑：感知+辨识+表达

1. 感知：人的需求分类识别（感性、理性）

2. 辨识：识己识人，才能有效沟通降诉

1) 认识自己是做人做事第一步

a 四种典型行事风格和类型

b 了解自己的性格和行事风格，自己的优势和短板

活动：你真的认识自己吗？-性格特质测试

3. 表达

1) 五星级同理听——让你的倾听不再可有可无，随波逐流

现场互动：你真的听进去了吗？

2) 赞美三部曲——让你的赞美“渗入骨髓”，绝不只是“虚情奉承”

现场互动：在工作中见面寒暄模拟

3) 有效提问三招求解——引导客户说其想说，并获取有效信息

现场互动：了解客户情况的沟通模拟

黄金小结：沟通一到位，投诉就退位；识己识人，是沟通降诉的第一步；沟通有逻辑，表达有方法。

第三讲：对症下药——分析原因，积极应对

案例：奔驰女车主的投诉

案例：其他行业的投诉数据

一、投诉产生的原因

1. 挖行业

1) 行业现状（国家能源局相关投诉数据，客观）

2) 省市公司规定及硬件问题（客观）

2. 挖客户

1) 对供电质量、网络及硬件建设本身的不满（客观）

2) 对施工或服务人员的规范及态度不满

3. 挖自己

1) 意识——用心服务意识不到位

- 2) 行为——行为习惯没养成
- 3) 技能——操作技能不熟练
- 4) 知识——知识学习不够

思考：为什么电路出故障，客户不问服务台区经理，而是直接问 95598？

二、投诉产生的过程

1. 客户产生抱怨的过程分析

- 1) 潜在不满
- 2) 即将转化为抱怨
- 3) 显现化抱怨
- 4) 潜在投诉
- 5) 投诉

视频：事物变质的过程视频

三、知己知彼地用心服务

1. 从客户五大心理分类解析

- 1) 求发泄心理：实例剖析（大吼大闹-老虎、孔雀）
- 2) 求尊重心理：实例剖析（摆权威、资格-老虎、孔雀、猫头鹰）
- 3) 求建议心理：实例剖析（解决问题-老虎、猫头鹰）
- 4) 求补偿心理：实例剖析（得寸进尺型-老虎、考拉、猫头鹰）
- 5) 求公平心理：实例剖析（有比较型-老虎、猫头鹰）

黄金小结：从意识、行为、技能、知识角度，开处方；从过程中抓住黄金警示点，亡羊补牢不如防微杜渐；知己知彼，才能用心服务。

四、场景中投诉处理技巧

1. 处理投诉的五大技巧：聆听、发问、厘清、表达、回应
2. LSCPA 投诉处理秘诀：倾听、分担、澄清、请求、陈述

案例：京东被投诉事件的反思

第四讲：易错警示——小贴士

1. 没有注意到“先外后内”的处理原则
2. 把错误归咎到顾客身上
3. 做出承诺却没有实现
4. 逃避个人责任
5. 质问客户
6. 忽视客户的情感需求

小贴士：

1. 手机设置
2. 亲民通道设计
3. 小笑话
4. 特别警示

第五讲：知道做到——回顾与持续改善篇

1. 职业化修炼
2. 客户为中心的服务
3. 影响学习转化的因素
4. 课程复盘-将场景案例，可视化提炼

工具：KOLB 学习圈的复盘逻辑（目标、结果、分析、总结）