

## 客户投诉处理能力提升

### 课程说明：

当今客户极之情绪化，他们的“不满意”比什么都重要，却总是在我们的意料之外！

当客户的投诉排山倒海塌然而至，我们就难免惊慌失措，狼狈不堪！处理不好，甚至会上升到升级投诉，严重影响到联通的品牌。如何从容不迫应对处理客户的升级投诉，将危机巧妙转化，化险为夷、化敌为友，是优秀客户服务、销售人员必备素质。塑造五星级客户服务体系，提升员工客户服务技巧是提升移动整体服务水平的关键。

### 课程收益：

- 1、 正确认识投诉，以及投诉带来的好处；
- 2、 掌握一定的顾客心理研究知识，灵活运用到顾客投诉的积极暗示上；
- 3、 了解服务失败导致升级投诉的原因，掌握面对不同类型的客户采取相应对策的方法；
- 4、 掌握升级投诉处理的技巧，提高客户满意度；
- 5、 在客户对移动品牌有所异议的时候，及时进行服务补救。

### 培训学员：

投诉处理员；客服代表

### 授课方式：

采用讲师口授、案例分析、分组讨论、互动答疑、现场演练等方式。

播放客服代表流水约 30 多条，让学员充分讨论。老师点评总结。

### 课程时长：

2 天 (14 小时)

## 课程纲要

## 第一部分 认识投诉

### 一、投诉的概念

1. 讨论：你遇到的最难对付的投诉是什么？

#### 流水 1

2. 概念

a) 咨询

#### 流水 2

b) 建议(表达愿望、反映情况)

c) 不满(抱怨)

#### 流水 3

3. 投诉

#### 流水 4

### 二、中国联通受理投诉的基本状况

1. 案例：陈书伟投诉深圳联通公司

2. 客户关注的六大类别：

3. 联通在服务方面存在的服务问题

1) 流量

2) 业务

3) 基础通信

4) 资费

5) 窗口服务

6) 其他

### 三、3G 与移动互联环境下客户投诉的新变化

1. 客服中心职能的变化

2. 客户投诉的新变化

#### 流水 5

#### 流水 6

### 四、有关投诉处理的正确观点

1. 投诉处理工作为企业创造价值

a) 投诉是机会

流水 7

b) 投诉是资源

c) 客户永远是对的

流水 8

## 2. 组织面大于个人面

a) 制度比技巧重要

b) 基础产品质量比服务重要

c) 投诉前的工作比投诉中的工作重要

流水 9

## 3. 投诉处理是专业工作

a) 知识

流水 10

b) 技能

流水 11

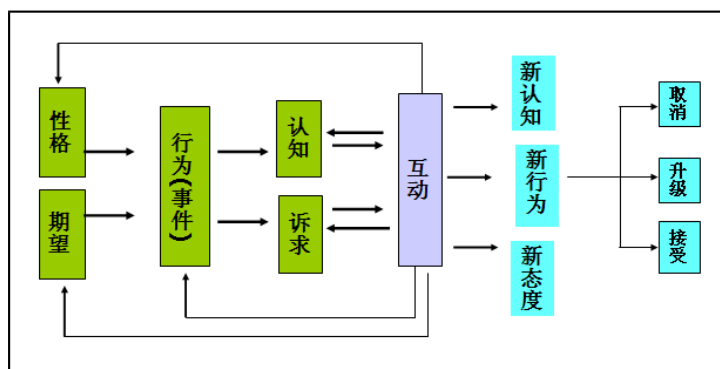
c) 方法

## 四、投诉处理流程

### 1. 组织视角

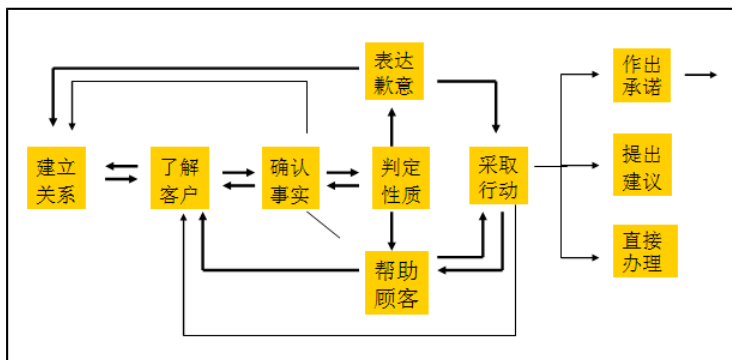
a) 投诉产生-投诉受理-部门投诉处理-投诉回复-投诉分析

### 2. 客户视角



### 3. 直接处理者视角

#### 4. 一线员工视角



#### 流水 12

### 第二部分 顾客投诉分析模型与处理方法

#### 一、我们和顾客的关系

##### 1. 讨论：顾客是什么？

#### 流水 13

##### 2. 对服务的认识

1) 服务是为顾客价值

2) 为顾客创造了价值的服务才有意义

##### 3. 对顾客的认识

1) 客户总是对的,决不要说客户不对

#### 流水 14

2) 客户不是比高低、争输赢的对象

3) 客户不是说理的对象

4) 客户不是教育和改造的对象

#### 二、认识顾客

1. 讨论:顾客为什么要投诉?

流水 15

2. 什么性格的顾客爱投诉

流水 16

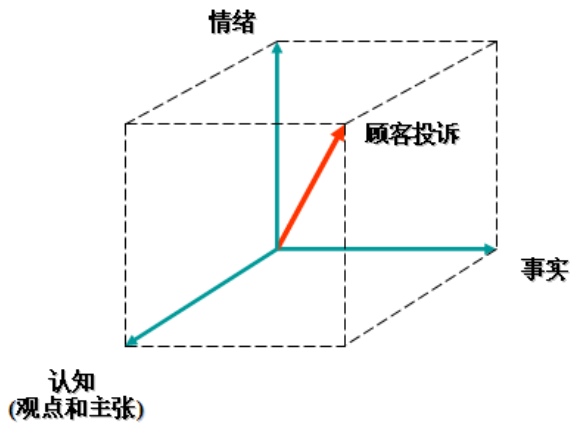
3. 顾客的 3 种心理状态

流水 17

4. 顾客需求维度

三、投诉分析模型

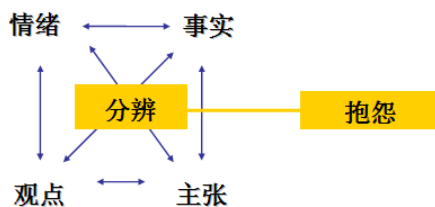
1. 投诉分析模型



分析

分析这句话：“你们的套餐说的是接听免费，但其实和以前的套餐是一样的！你们的做法让别人不舒服！我现在换的套餐比以前还贵。你们要赔偿我这三个月的损失！”

2. 应对抱怨的理论分析



四、处理投诉的方法准备

1) 分辨类型

正当动机-不当动机

我方无责任-我方有责任

流水 18

2) 先处理心情，再处理事情

人们主要进行二种交流：情感和事实

流水 19

3) 把顾客变成客户

流水 20

4) 回答问题之前先发问

5) 将顾客投诉分辨和转化

流水 21

6) 帮助顾客

a) 观念帮助

流水 22

b) 事实帮助

c) 分析帮助

流水 23

d) 利益帮助

7) 把内部规定变为对顾客的好处

流水 24

## 五、处理投诉的心理准备

1. 分析这句话：

a) 这家伙很难缠！

b) 又是一个把移动当摇钱树、贪得无厌的家伙！

c) 肯定没效果，但还是得走下这个流程。

处理投诉者遇到难题心情会变

2. 应对压力的 4 种方法

流水 25

3. 应对愤怒的 3 种方法

### 第三部分 电话投诉处理技巧

#### 一、处理投诉的基本技巧

##### 1. 基本沟通技巧

###### 流水 26

##### 2. 亲和力建立

a) NLP

b) PMP

c) 建立联系

###### 流水 27

##### 3. 响应

##### 4. “四换”技巧

##### 5. 六步骤法

###### 流水 28

##### 6. 确认

#### 二、投诉处理常用话术

请对于以下语句进行优化！

1. 你要报出身份证，才可以办理本项业务。
2. 您说得很有道理，我非常赞同您的观点，但是……！
3. 当然你会收到，但你必须把名字和地址给我。
4. 你错了，不是那样的！
5. 您还是没有弄明白，这次请听好了
6. “对不起，这事我不管”
7. 我们的系统坏了，办不了业务…！
8. 我会将你的意见向领导反映，尽快给你一个答复！

一些特殊情景下的话术

1. 如果对方胡说八道,动机不纯

###### 流水 29

2. 爱吹牛的顾客

###### 流水 30

3. 讨论问题

### 三、主要投诉类型应对

#### 1. 网络质量投诉

流水 31

#### 2. 针对流量投诉

流水 32

#### 3. 支撑系统投诉

#### 4. 话费投诉

#### 5. 服务质量投诉

### 四、投诉处理禁忌

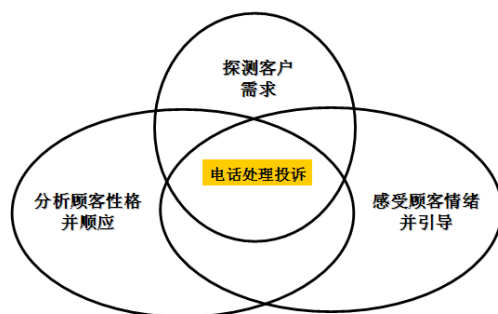
#### 1. 禁忌

#### 2. 正确方法

### 五、电话处理投诉与面对面处理差异分析

#### 1. 面对面沟通特性

#### 2. 电话沟通特性



#### 3. 电话处理投诉技巧

##### a) 用友好、开放的语音语调影响对方

流水 33

##### b) 多用短句子

流水 34

##### c) 避免复杂的陈述

多形容

##### d) 结构化表达

流水 35

e) 注意确认

#### 第四部分 角色扮演与分享总结

##### 壹、案例 1：

联通某公司在元旦后，推出情人节鲜花送递业务。但因为供应商从云南昆明调货发生变故，导致要取消这项活动。因此 2 月 11、12 日，12580 分别通知订购的顾客取消这一项目。2 月 16 日，一位姓刘的年青人向提出投诉，他来到移动公司提出索赔要求。

##### 贰、案例 2：

某客户反映：西安北二环中段明珠家具城西段上林苑小区室内无法正常使用，屏幕信号显示时有时无，无信号时无法呼出呼入任何电话，呼出时屏幕显示为：无网络，呼入提示音为：暂时无法接通。

网络部门回复：经核查，此处已建设设备，现需换设备，我处已联系相关工作人员加紧工程进度，尽快解决客户问题。我中心与客户联系，长时间解释无效。客户称已经将此问题起诉到法院，法院将立案。

此类情况应如何与客户沟通？

##### 参、案例 3

西安神州行客户反映：由于家里有小孩，故强烈要求我公司拆除粉巷风雷巷小区内的移动基站，现客户要求查询是何原因？

通过 EOMS 派至网维后，回复结果为：用户位于粉巷风雷巷小区。我公司设备各项指标均符合国家相关规定，可向用户提供对应质检报告。请用户放心。

客服中心联系客户，客户称移动公司所建基站地方属于小区业主的地方，不是移动公司的，要求移动公司将基站拆除，且最近会上访市政府。

此类情况应如何与客户沟通？