

## 《压力缓解与投诉处理》培训大纲

### 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

## 第二部分 客服代表情绪与压力管理

### 一、情绪理论

1. 什么是态度(情绪)
2. 情绪三大理论

### 二、自我情绪解读

影响我们情绪的五个方面

### 三、客户四大心理分析

客户四大心理

为什么客户会让我们不快？

为什么客户让我们有压力？

### 四、工作中的情绪与压力管理

#### 1.管理生气（抱怨）

- 1) 生气程度心理自测
- 2) 认识生气
- 3) 生气的3种类型
- 4) 管理生气（抱怨）的2大建议

#### 2. 管理压力

- 1) 什么是压力
- 2) 管理压力的5大建议

#### 3. 管理忧虑

- 1) 忧虑的组成
- 2) 管理忧虑的3大建议

## 第三部分 快乐、积极工作的六大建议

### 一、快乐

脑啡理论

获得快乐的5大建议

### 二、行动

### 三、保持积极思维

### 四、养成良好习惯

习性与本性

五、 激励自身与他人

激励心理学

六、 享受工作过程

## 第二部分 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、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

### 三、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

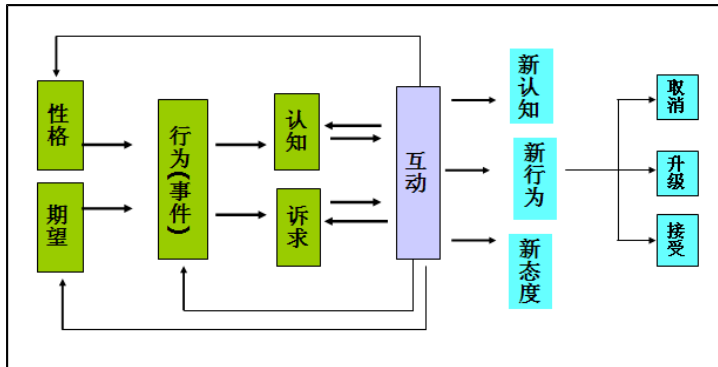
- c) 方法

四、投诉处理流程

1. 组织视角

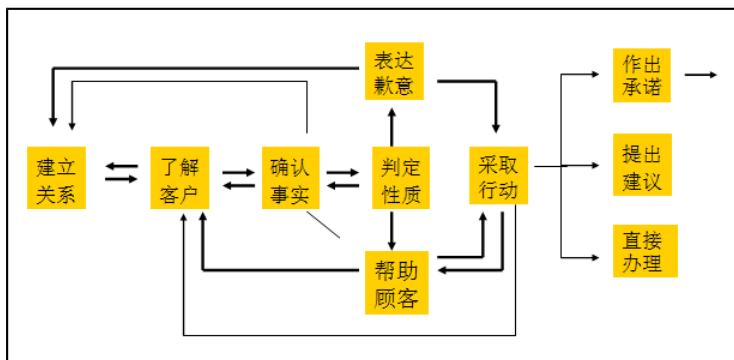
- a) 投诉产生-投诉受理-部门投诉处理-投诉回复-投诉分析

2. 客户视角



3. 直接处理者视角

#### 4. 一线员工视角



#### 流水 12

### 第三部分 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

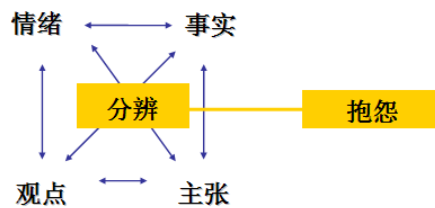
### 2. 什么性格的顾客爱投诉

### 3. 顾客需求维度

## 三、投诉分析模型

### 1. 投诉分析模型

### 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

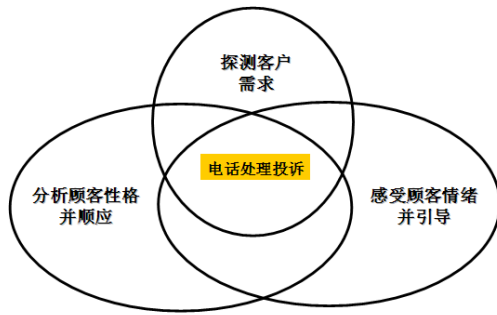
1. 禁忌

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