

# 如何有效处理投诉

## ——转危为机的艺术

### 课程背景：

很少有公司和人能在每时每刻在每件事情上都做得正确。有时出现差错时，其实没有任何人做错。意外时有发生，而且防不胜防。然而，对于任何公司来说客户就是上帝，公司处理意外不当，客户的不满意有时是致命的。

对所有必须面对客户的员工来说，掌握正确处理客户投诉的关键技能是至关重要的。客户的投诉处理不当就会招致其他问题，通常会发生“滚雪球”效应。公司内更多的高层员工都会被牵涉进来，造成更多的时间浪费。

另一方面，客户投诉处理得当会为公司赢得很多好处。一个普遍接受的观点是当客户投诉得到有效迅速的处理后，客户对供应商的忠诚度会明显提高。

庆幸的是，我们在客户服务方面的技能是可能通过学习和训练加以改进的。本课程在如何有效处理客户投诉方面会给到帮助，不仅厘清有关投诉的理念，也将训练有效处理客户投诉的5项关键技巧。

### 课程目标：

- 理解处理客户投诉的价值和意义，以正确的心态面对客户的投诉
- 认识到专业处理客户投诉行为的重要性
- 明确采取哪些行为可以成功处理客户的投诉
- 掌握处理客户投诉时的5项关键技巧和策略
- 制定行动计划，提高处理客户投诉的技能

### 课程对象：

一线服务人员

### 课程时间：

1天 (6小时)

## 课程大纲：

### 绪言：面对客户的投诉

#### 1、面对客户的投诉

- 当你面对客户抱怨（投诉）时，有没有这些反应
  - 听见类似抱怨、投诉的声音就畏惧
  - 莫名其妙地头痛
  - 惧怕电话铃声
  - 生气、胸闷、脸色难看
  - 不由自主地抬高音调、语调僵硬、声音不自然
  - 表现粗鲁、不知所措
- 为什么会有这些反应
  - 心态
  - 情绪
  - 业务
  - 经验

### 第一单元：正确认识客户抱怨与投诉

#### 1、服务理念的澄清

- 谁是世界上最重要的人
- 客户服务的目标是什么
- 客户究竟需要什么
- 客户满意=客户忠诚度？

#### 2、服务心态的培养

- 如果没有客户前来投诉，你感到高兴吗？
- 你会讨厌前来投诉的客户吗？
- 你认为心存不满的客户应不应该前来投诉？
- 来自客户的不满对企业意味着什么？

#### 3、客户投诉是企业的财富

- 绝大部分的客户即使不满也不会前来投诉的

- 抱怨即信赖
- 将客户抱怨视为建立忠诚的契机
- 抱怨即赠礼

## 第二单元：客户抱怨与投诉行为分析

### 1、客户投诉想要的是什么？

- 理性的需求
- 感性的需求

### 2、客户投诉的层次与类型

- 客户投诉的三个层次
- 客户投诉的四种类型

## 第三单元：有效处理客户投诉的关键技巧

### 1、我的投诉处理技巧怎么样

- **案例分析**：找出服务人员的错误
- 我需要在哪些方面提高技巧

### 2、技巧1——倾听

- **录像分析**：愤怒的客户
- **小组讨论**：积极的倾听行为有哪些
- 倾听抱怨
  - 让客户表达他们的愤怒；
  - 乐意帮助；
  - 积极的肢体语言；
- 倾听技能自我分析

### 3、技巧2——同情

- **录像分析**：犯错的服务人员
- **小组讨论**：表示同情的积极行为有哪些
- 同情客户
  - 承认问题
  - 表示关注
  - 理解对方

- **案例分析**：不愉快的经历

#### 4、技巧3——提出正确的问题

- **录像分析**：等待太久的客户
- 提出正确的问题
  - 检查细节
  - 保持积极态度
  - 礼貌待人
  - 使用开放式和封闭式问题
- 开放式问题的应用
- 封闭式问题的应用

#### 5、技巧4——达成处理协议

- **录像分析**：解决投诉
- **自我测评**：达成处理协议的能力自检
- 达成处理协议
  - 找出问题根源
  - 提出解决方案
  - 让客户参与进来
  - 保持积极态度

#### 6、技巧5——检查实施

- **录像分析**：履行诺言
- 小组讨论：不履行诺言对客户、公司、员工的影响
- 检查实施
  - 掌握情况
  - 必要时自己来做

#### 7、处理投诉的 AGREE 模型

- **A Act quickly** 迅速行动
- **G Get details** 抓住细节
- **R Review the options** 选择方案
- **E Execute the plan** 实施计划
- **E Evaluate the outcome** 评估结果

## 总结

- 1、课程内容总结
- 2、行动计划拟定