

从客户心理层面入手做好客户投诉服务工作

课程背景：

1、客户服务是个比较大的范畴，其中处理客户投诉是客户服务中比较具有挑战的工作，因为处理得好，客户就会成为我们产品的拥趸，处理不好，由客户之口传播的负面信息将使企业承担巨大的损失。服务不是名词，而是动词。那么面对客户投诉的时候，应该怎么处理？其实客户来投诉时虽然有不满等情绪，但是客户还是抱有希望的，希望得到企业有价值的信息，有意义的帮助。在竞争激烈的今天，做好客户服务，尤其是客户投诉服务，将是企业所有人员都要认真面对的。

2、客户是“人”，人的心理层面千差万别，但是也有很多共同的特点，掌握客户基本心理层面的知识，对于客服人员提高自我效能，企业提高绩效有莫大的帮助。

课程目标：

- 1、引导客户服务人员理解客户投诉的动机及掌握客户的心理需要。
- 2、辅导客户服务人员掌握与客户交流时的基本心理技巧
- 3、训练客户服务人员学会面对投诉时的解决步骤，使其轻松面对工作。

课程设计：

- 1、培训时间为6个小时
- 2、培训形式以理论讲授为主，结合案例讨论、体验游戏等方式。
- 3、培训对象为企业客服人员

主训导师：郭笑雪（简介略）

课程大纲：

模块一、您是谁？自我认知很重要

- 1、社会角色的定义
- 2、社会角色的分类
- 3、客户服务的角色内涵与角色期待
- 4、客户对于我们的角色期待
- 5、我们对客户的角色认知
- 6、建立良好的服务意识与心态

模块二、客户是谁？对他人正确认知更重要

- 1、投诉客户的来源分析
- 2、不同类型客户的心理特点和需要
- 3、客户想要的我们知道吗？
- 4、怎么样分辨客户投诉的真实意图？
- 5、不要戴有色眼镜看投诉

模块三、客户服务工作中的心理效应

- 1、建立好感的首因效应
- 2、日久见人心的近因效应
- 3、给自己带上花环的晕轮效应
- 4、勿施于人的投射效应
- 5、经验主义害死人的刻板效应
- 6、做个好倾听者的霍桑效应？

7、面对客户投诉时，我们该如何利用好这些效应

模块四、客户投诉处理的流程演练

- 1、听清问题，明确投诉事实。
- 2、建立同理心并中立化客户心理
- 3、提供双赢的解决方案
- 4、建立信息反馈机制
- 5、对投诉客户进行有效跟踪

模块五、练好客户投诉服务的基本功

- 1、学会察言观色
- 2、学会高效沟通
- 3、学会利用非语言交流
- 4、掌握产品周边知识的重要性
- 5、服务最重要的是什么？是心与心的沟通
- 6、学会心理调节，着眼在积极面。
- 7、建立自我价值感是做好客户服务工作的首则

备注:以上大纲仅供参考,实际授课根据培训需求适当调整