

客服中心投诉管控能力提升课程

课程背景：

客户投诉处理贯穿整个客户服务工作之中，是客户服务工作的基础，也是提升客户服务能力的关键因素。客户投诉作为衡量企业服务工作是否到位的重要依据之一，直接反映了客户的不满和意见，对客户满意度的提升至关重要。

客服中心人员的服务技巧和服务水平的高低代表了银行呼叫中心的专业和优质形象，也是每一个服务人员必须具有的基本素质和技能。而服务技巧和服务水平的高低不仅仅从基本的客户沟通技巧上得以体现，争取普通客户的满意。更重要的是在客户不满的时候，能否在第一时间，有效处理客户的抱怨。这将是很大程度上决定客户是否满意的真理瞬间。

课程收益：

1. 深入剖析产生投诉及投诉升级的原因，透过表面看本质；
2. 培养学员正确看待客户投诉以及投诉工作的意识；
3. 了解难以应对的投诉客户类型与行为特征；
4. 掌握升级投诉处理的原则与经典战术；
5. 建立投诉预警机制，优化投诉流程和应对机制；
6. 客服人员掌握自我情绪管理与调节压力的技巧。

课程大纲：

第一讲：顾客抱怨投诉心理分析

一、客户三种需求

1. 倾诉发泄；
2. 业务咨询；

3. 解决问题

二、产生升级投诉的主要原因

1. 主体：顾客自己的原因；
2. 客体：顾客对企业流程、制度、服务人员的服务态度及技巧的不满；
3. 媒介：对产品和服务项目本身的不满。

三、客户抱怨产生的过程

1. 由量的积累到质的飞跃；
2. 潜在不满

四、客户抱怨投诉的三种心理分析

1. 求发泄的心理
2. 求尊重的心理
3. 求补偿的心理

四、特殊客户投诉处理技巧

1. 常见特殊客户分析及应对技巧
2. 常见特殊客户的划分标准和依据
 - 1) 投诉为生型的客户
 - ① 投诉为生型用户的行为特点
 - ② 投诉为生型用户的期望值分析
 - ③ 投诉为生型的客户的应对要领和窍门
 - 2) 变色龙型的客户
 - 3) 变色龙型的行为特点
 - 4) 变色龙型客户反复的可能原因剖析

- 5) 变色龙型的客户的应对要领和窍门
- 6) 案例演练：客户对于行方的解决方案反反复复
- 7) 有理在先型的客户
 - ① 有理由投诉无理由要求的用户行为特点
 - ② 有理由投诉无理由要求的用户的期望值分析
 - ③ 有理由投诉无理由要求的客户的应对要领
 - ④ 案例演练：因公司原因引起的用户投诉
- 8) 万事通型的客户
 - ① 万事通型的行为特点
 - ② 万事通型客户沟通的注意要点
 - ③ 万事通型的客户的应对要领和窍门
 - ④ 案例演练：媒体记者前来的暗访投诉

第二讲 顾客抱怨投诉的处理技巧

一、影响处理顾客不满抱怨投诉效果的三大因素：

1. 处理时的沟通语言；
2. 处理的方式及技巧；
3. 处理时态度、情绪、信心。

二、顾客抱怨投诉处理的六步骤：

1. 耐心倾听客户的诉求；
 - 1) 倾听的三层含义
 - 2) 倾听的障碍
 - 3) 倾听的层次

- 4) 表层意思
- 5) 听话听音
- 6) 听话听道
- 7) 倾听小游戏
- 8) 倾听的四个技巧
 - ① 回应技巧
 - ② 确认技巧
 - ③ 澄清技巧
 - ④ 记录技巧
2. 表示理解与认同；
 - 1) 什么是同理心？
 - 2) 对同理心的正确认识
 - 3) 表达同理心的方法：
 - 4) 同理心话术
 - 5) 案例分享：让我抖完再说
 - 6) 案例分享：你是不是新来的？
 - 7) 现场演练：我要投诉你们的员工，让她赔偿我精神损失费！
3. 分析产生投诉的原因；
4. 提出公平化解方案；
5. 获得认同立即执行；
6. 跟进实施，提升客户感知。

第三讲：投诉预警机制建立与应用

1. 做好充分的市场调查
2. 举足轻重的 IT 系统
3. 严谨的法律与业务认证
4. 业务过程有案可查
5. 业务流程合理化
6. 创建及时上报问题的服务文化
7. 强有力的制度支撑

第四讲：员工压力化解与情绪调整训练

一、员工心态剖析

1. 困惑期
2. 恐惧期
3. 恐惧期
4. 嫉妒期
5. 平稳期
6. 兴奋期

二、话务工作的艰辛呈现

1. 游戏：跨出心中的障碍
2. 案例：接电话存在的困惑和难点
3. 案例：话务工作的优势和乐趣

三、压力源的产生？

四、高压期快速缓解压力方法

1. 热身法

2. 调序法
3. 借鉴法
4. 模拟法
5. 冥想法

第五讲：沙场点兵—实战训练

以抽签的形式决定各小组演练的案例题，各小组选派组员担任客户及客服代表的角色，上台进行真实案例演练。各组成员根据演练情况进行头脑风暴，寻找出解决该投诉的最佳方案，由讲师做总结。