

《客户投诉管理》

【课程背景】

客户服务已不单是服务人员或服务型企业员工关心的事，拥有持续竞争优势的企业员工也能从战略层面以深邃的客户需求先见能力而征服客户、傲视群雄。打造一流的客户服务能力已成为企业竞争的新焦点。

客户服务已成为企业塑造持续竞争优势的核心抓手,大多数企业都需要面临如何更好地处理客户的投诉与抱怨的问题,而抱怨与投诉的客户只占到心存不满的客户的极小一部分比例.追求一流客户服务水平的企业除了提升处理客户抱怨与投诉的能力以外，需要更多地去关注心存不满而并没有说出来的客户，这也许才是企业服务竞争优势塑造的真正分水岭.

本课程在清晰区分认识客户的不满、抱怨、投诉的原因的基础上，首先训练提升处理客户的投诉和抱怨的能力，但更多地从全局的角度，培养企业和员工能够从战略层面以深邃的客户需求先见能力探寻与管理客户的不满，构建起完善的客户反馈系统，从而真正地征服客户、傲视群雄，塑造持续的服务竞争优势。

【课程对象】

从事客户服务工作的一线员工及主管人员

【课程时间】

0.5-1 天（根据企业实际，半天 3 小时，全天 6 小时，2 天 12 小时，可选）

【课程收获】

1. 协助学员如何运用顾客为导向的策略运作技巧，进而提升与顾客达成价值交换的效能；
2. 快速掌握处理客户有责与无责的投诉及抱怨处理的技巧，实现满意度管理；
3. 意识服务是关系到企业生死存亡的大事，维护客户忠诚度；
4. 了解企业和服务人员如何实现客户价值最大化和企业受益最大化之间的平衡，实现客户与企业的双赢。

【课程方式】

课堂讲解 + 案例教学 + 实战演练 + 小组讨论 + 情景模拟 + 游戏活动

运用企业教练技术、分组讨论、案例分析、实战演练、角色扮演等。

【课程大纲】

第一讲：客户为什么投诉及投诉类型，抱怨是金——抱怨是与客户沟通的生命线

- 1、客户投诉的原因
- 2、客户投诉带来的负面影响
- 3、客户希望在投诉中获得什么？
- 4、什么是“有理、无理、企业有责、企业无责”投诉？

5、客户的满意、期望、需求分析

第二讲：有效处理客户投诉的意义，抓住机会——实践“抱怨是金”的策略

- 1、客户不满的时候会做什么？
- 2、客户不满带来的恶果
- 3、有效处理客户投诉的意义

第三讲：有效处理客户投诉的技巧，达成一致抵达人心的双赢服务沟通训练

- 1、 处理客户投诉常见的误区
- 2、 有效处理投诉的原则
- 3、 客户有理企业有责——没的说，该赔就赔
- 4、 客户有理企业无责——做好安抚，适当补偿
- 5、 客户无理企业有责——安抚并依据赔偿
- 6、 客户无理企业无责——加强安抚，过后保持距离

第四讲：如何减少客户投诉的产生，真诚改变——建立“持续改善”的良性循环

- 1、 客户服务的关键因素
- 2、 学会说“不”的技巧
- 3、 启动问题解决的程序
- 4、 建立客户响应关系
- 5、 如何应对客户投诉实战演练
- 6、 总结

客户方案导选：您可以从以上培训模块中选取您所需要的培训内容。一般来说，模块选取越多，需要的培训时间也越长。单个模块课或两个模块课程可作为3小时或

一天的培训内容。考虑到参训人员往往需要练习消化课堂内容，三个或以上的模块课程建议在一天到两天内进行。您也可以进行阶段式培训或不定期培训，具体培训形式可与接洽人员拟定。