

《呼叫中心客户投诉处理实战》

【培训讲师】 胡爽姿

【培训时间】 2天

【培训对象】 呼叫中心人员

【培训形式】 引导式培训授课模式，通过知识点分享、案例分析、情景演练、小组讨论、游戏活动等方式

【培训目标】

- 1、通过培训，全面提升员工服务意识、从业务到服务，制度+温度的客户体验。
- 2、通过对服务情商的培养，从人性出发、直击问题本质，提供在客户投诉中有效的沟通化解方案。
- 3、通过引导式客户投诉处理情境模拟实战闯关，学员层层递进、步步为营，从理论、技巧、方法、话术等方面进行训练，提升现场处理投诉的能力。

【课程大纲】

模块一：服务意识与服务情商培养

一、现代服务环境下的服务特征

1. 不懂业务，做不好服务；懂了业务还要有温度
2. 客户要的是什么？企业要什么？客服的角色定位是客户与企业的连接桥！

案例分析：客服，你可知道在不自觉中给企业挖了坑

3. 如何充当好“客户体验最前沿”
4. 制度+温度的服务
5. 从人性出发的客情管理
6. 用服务触动人心，产生感动经济

7. 服务，利己则生，利他则久

案例分析：呼叫中心的“蝴蝶效应”

学习活动：客户体验触电思维导图

二、积极情商服务“心”思维

翻转辩论：情商在服务中重要吗？

1. 情商测试
2. 服务质量与服务人员的情商之间的关系
3. 读懂客户情绪是服务第一步
4. 快速调整服务工作中负面情绪
5. 现场服务的情绪压力管理
6. 积极情商的自我修炼---抽丝剥茧、顺藤摸瓜

视频案例：几句共情真诚的话语扳回的结局

三、阳光心态提升工作幸福指数

1. 将心注入，幸福是一种心态
2. 把良好的行为培养成习惯
3. 感恩的心是幸福之门的钥匙
4. 包容是一种智慧，信任是一种能力
5. 好服务提升生活的幸福感

模块二：新时代下的客服中心投诉管理

- 一、 投诉处理核心能力模型解读
- 二、 呼叫中心客户服务面临的挑战

1. 可视化程度低带来的障碍
2. 以工作为傲，然后收起你的傲气---把自己训练成为优秀的客服
3. 同行之间的竞争激烈
4. 客户对服务的期望越来越有个性
5. 客户群体特点的转变
6. 产品同质化与客户需求的差异
7. 服务行业从业人员特点的转变
8. 内部服务管理协调能力不足
9. 工作业绩压力给自我情绪压力带来的影响

三、正确认识客户投诉

思考：是咨询还是投诉？--- 冰、水、水蒸气的爱

1. 为什么要平息客户的不满？
2. 应对投诉时积极心态的建设
3. 失去一个客户的代价
4. 为什么你的顾客会离你而去
5. 客户表层需求和深层需求的分析
6. 投诉给企业带来的经济价值及自我改善的机会
7. 客户投诉是促进服务创新的机会

四、知己知彼的客户投诉心理分析

1. 本行业常见投诉的梳理分析
2. 产生不满、抱怨、投诉的三大原因
3. 客户抱怨、投诉的心理分析

4. 投诉客户的心理分析
5. 客户抱怨投诉目的与动机
6. 自我性格及客户性格的分析与了解
7. 不同性格客户的服务技巧及沟通艺术

模块三：客户投诉处理四大步骤

本章节：通过对客户企业实际案例的收集、萃取、整理，结合行业经典案例进行设计，全程贯穿在处理实战中，学员全程参与、全程体验、全程收获、全程运用。

一、承接情绪，积极主动

1. 承接客户的情感需求
2. 与客户快速同频的技巧
3. 真诚的语言表达
4. 快速反应，第一时间化解客户怨气
5. 客户互动过程语言表述三层次

二、以静制动，聆听需求

1. 提升个人自信，有效促进投诉处理
2. 客户创造和谐的氛围：沟通时间、双方情绪、灿烂笑容、赞美肯定、情绪调整
3. 有效沟通的黄金定律
4. 有效聆听--让客户感受到你在听他说话
5. 聆听的三个层次

6. 戒除影响我们有效聆听的心理因素

聆听测试

7. 如何避免过度聆听，争取主动

三、进退有度，结构化提问

1. 结构化提问的技巧

2. 客服人员的“七不问”

3. 高效表达四要诀---信息传递多向性、标准化、多样性、短平快

4. 话术表达的关键

5. 投诉处理话术模板

6. 管理期望值，保证满意度

- 客户期望值的来源
- 进入对方心理舒适区---客户期望剖析
- 客服人员对客户期望值的判断
- 期望值引导流程
- 引导客户正确认识自我期望值的方法
- 安抚客户期望值的落差心理

四、给予建议，达成共识

1. 不放弃任何一个可能的机会

2. SPIN 逻辑提问法

- 背景问题---通过提问把握客户的情况
- 难点问题---通过提问来探索客户的隐性需求
- 暗示问题---直戳客户的利益问题

- 价值问题---让客户看到我们处理问题给他带来的价值
- 3. 服务补救的措施
- 4. 关键时刻“自我牺牲”
- 5. 投诉结束了，服务还在继续

模块四：难缠投诉的应对术

1. 客户企业典型精彩案例分析讨论
2. 经典案例处理方法
 - 如何应对无理客户的脏言脏语
 - 客户投诉时强烈要求见领导怎么办？
 - 面对投诉客户应该如何做承诺？
 - 关于投诉处理中强势的运用

课程总结、行动计划