

《引导式客户投诉处理实战训练》

【培训讲师】 胡爽姿

【培训时间】 2天

【培训对象】 现代服务行业从业人士

【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. 制度+温度的服务
3. 优质客户服务的五要素
4. 从人性出发的客情管理
5. 用服务触动人心，产生感动经济

二、积极情商服务“心”思维

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

模块二：新时代下的投诉管理

一、 投诉处理核心能力模型解读

二、 CRM 中投诉客户的数据统计

三、 客户服务面临的挑战

1. 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
2. 同行之间的竞争激烈
3. 客户对服务的期望越来越有个性
4. 客户群体特点的转变
5. 产品同质化与客户需求的差异
6. 服务行业从业人员特点的转变
7. 内部服务管理协调能力不足
8. 工作业绩压力给自我情绪压力带来的影响

三、对投诉的认识

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. 投诉给企业带来的经济价值及自我改善的机会
6. 提供个性化的服务及个性化解决方案的意义

四、分析投诉客户的心理分析

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. 红、黄、蓝、绿不同性格客户的服务技巧及沟通艺术

五、现代服务业中客户对服务的需求层次

1. 标准化服务的特点
2. 个性化服务的弊端与风险
3. 如何创造差异化服务
4. 全面体验服务的内涵与诀窍

模块三：客户投诉处理五大步骤

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。

客户服务投诉处理五步法（案例贯穿五大步骤，情景模拟、现场演练体验）

1. 理解客户，建立连接

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

2. 高效沟通，破解需求

- 提升个人影响力，有效促进投诉处理
- 有效沟通的黄金定律
- 有效聆听--让客户感受到你在听他说话
- 聆听的三个层次
- 戒除影响我们有效聆听的心理因素

3. 进退有度，“慧心”指引

- 如何避免过度聆听，争取主动
- 结构化提问的技巧
- 话术表达的关键
- 投诉处理话术模板

4. 管理客户期望值，解决问题

- 客户期望值的来源
- 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

5. 给予建议，达成共识

- 投诉处理结果的四个层次
- 不放弃任何一个可能的机会
- 服务补救的措施
- 关键时刻“自我牺牲”
- 投诉结束了，服务还在继续

模块四：难缠投诉的应对术

1. 客户企业案例

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
- 投诉处理中送礼的学问
- 群体性投诉如何巧妙应对

三、 投诉处理重要还是投诉管理重要（此章节适合服务管理岗位）

讨论分享：精选世界 500 强企业最成熟的投诉管理体系中的制度规范精华。

模块五：企业投诉管理工作的重心—投诉预防

一、投诉预防比投诉处理更重要

1. 如何看待“零投诉”？

2.把服务工作做在投诉发生之前

3.服务关键节点检测工具运用

二、增强客户体验管理

1. 客户体验管理的四要素—产品、流程、人员、环境

2 . 服务感知的构成

3. 用客户的眼光做服务

4. 降低客户费力度，提升满意度

5. 客户体验管理关键点

案例分析

课程总结、行动计划