

《引导式客户服务投诉处理实战》

【培训讲师】 胡爽姿

【培训时间】 1-2 天（可根据客户需求调整）

【培训对象】 现代服务行业从业人士

【培训形式】 运用国际先进引导式培训授课模式，通过知识点分享、引导工具、案例分析、情景演练、小组讨论、游戏活动等方式开展授课

【培训目标】

- 1、通过培训，全面提升员工服务意识、培养阳光心态，树立积极的服务观念。
- 2、通过对服务情商的培养，让学员感受到服务的价值与意义，提升职业幸福感、责任感、使命感。
- 3、通过引导式客户投诉处理实战闯关，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. 服务的内涵、特性及价值
2. 优质客户服务的五要素
3. 良好服务意识和表现

二、服务意识现场训练

1. “五心”服务--用心留客客心留
2. 服务中的角色定位--服务，利己则生、利他则久。

训练 1：主动意识训练

训练 2：服务的主角—做个群体中的服务主导者

3. 用真心去主动服务，是我们的企业灵魂

三、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. 情绪在服务工作中的运用

5. 现场服务的情绪压力管理

6. 积极情商的自我修炼

- 自我关注的三大技能
- 自我情绪调节的技巧与方法

模块二：新时代下的客户服务理念

一、投诉处理核心能力模型解读

、 客户服务面临的挑战

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

讨论分析：今天的客户需要什么？

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

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

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

六、关注客户体验管理

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. 如何做到用客户的眼光看服务
4. 服务产品的两个基本构成
5. 客户体验管理关键点

案例分析：当客户需求与企业利益发生冲突时怎么办？

模块三：客户投诉处理案例实战闯关

一、 服务投诉处理的五个步骤

1. 积极破冰

- 承接客户的情感需求
- 与客户快速同频的技巧
- 语言使用的要点
- 第一时间化解客户怨气的艺术

2. 挖掘需求

- 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
- 聆听的层次
- 影响我们有效聆听的心理因素

3. “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

- 专业化投诉处理话术模式

4. 管理期望值

- 客户期望值的来源
- 期望值管理模型
- 引导客户正确认识自我期望值
- 管理客户期望值的技巧

5. 修复与跟踪管理

- 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
- 建立客户档案

课程总结