

《从顾客投诉处理到建立长远关系》

梁晓光

【课程背景】

增强销售效益，除了提升成交比例和数量外，更重要是与顾客建立长远关系，为二次成交和客户介绍建立基础。企业可以赢得忠诚客户，销售经理也可以有更稳定的收入。但是，顾客对服务的要求不断提高，除了对比不同产品外，更需要获得优质的服务。服务的本质除了服务行为外，也需要满足甚至超出顾客的期望。反过来说，如果未能达到顾客期望，服务不到位，就会引起投诉的可能。所有，本课程综合投诉处理，到如何成功转化为新的销售机会，建立良好关系，作综合性的讲解。

面对投诉，大部分人都会抱有负面的态度，所有课程会先由心态为出发，先处理自己情绪再处理顾客情绪，然后再应用一系列的方法有效处理。当然，解决投诉的最佳方法是预防，课程也会讨论如何避免投诉的发生。最后，课程讲解如何把投诉的顾客变为长期忠心的客户，贡献在将来的业绩。

梁老师由丰富的培训一线客户经理的经验，以由浅入深的方法，从沟通心理学的角度把握客人情绪、面对异议和投诉，也包括银行等不同行业的例子，让学员对课题有更清晰的把握。课程的组成由观点和理论部分开始，也有具体工具，把学习的技巧更好落地应用。

梁老师有多年在香港外资银行培训经验，以商业银行操作模式作为蓝本，编制培训课件的内容，以顾问的角色服务顾客，处理投诉和建立长远关系。经过梁老师培训后的客户经理，许多在零售银行取得成绩后，转到国际的投资和私人银行，继续为顾客提高优质服务。

【课程收益】

- ★ 了解投诉的成因和对顾客服务的意义
- ★ 掌握正确的态度、步骤和技巧应对投诉
- ★ 赢得顾客和建立长远关系
- ★ 提升整个服务质量，赢得更佳品牌效应

【课程特色】

- ★ 课题以互动形式进行，透过讨论启发学员认知
- ★ 讲解方法后，更重视现场的演练和点评，起到马上能力提升的效果
- ★ 结合企业的案例式交流，增加实战性
- ★ 引用银行金融和其他行业的例子，加强启发性

【课程对象】

一线销售和管理人员

【课程时间】 1 天

【课程大纲】

一、面对顾客投诉你有什么反应吗？

- 1、顾客投诉的意义
- 2、顾客投诉的成因和类型
- 3、问题处于哪里，避免比处理更重要

二、如何有效处理投诉？

- 1、三大原则：
 - 投诉是金，反败为赢
 - 先处理感情，再处理事情
 - 实效是关键，投诉莫升级
- 2、处理顾客投诉的方法
 - 正确的态度作为基础
 - 处理的6个步骤环节
 - 与顾客沟通时的化解技巧
 - 案例讨论与演练

三、如何重新赢得顾客，建立长远关系？

- 1、成功应对顾客的例子
- 2、赢得顾客的关键因素
- 3、顾客投诉重于预防和避免
- 4、对顾客作分类和定期回访
- 5、回访的方法和技巧
- 6、关心顾客感受预防投诉

7、案例讨论与演练

四、总结

- 1、制定属于自己的实施方案
- 2、定下目标，联系客户，建立关系