

课程名称	<b>客户投诉百宝箱</b>		
培训对象	服务相关岗位	学 时	6 - 12 小时
课程目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ 帮助学员排除压力与忧虑情绪，积极正向面对工作</li> <li>□ 给与学员技巧和方法的指导，提升服务效率和品质</li> <li>□ 将客户投诉迅速诊断和分类，做服务执行的专家顾问</li> </ul>		
课程内容	<p><b>第一章：投诉备战</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ 客户投诉的处理原则 <ul style="list-style-type: none"> <li>·抱怨是金；投诉是宝</li> <li>·原则：同理情感是第一件工作</li> </ul> </li> <li>□ 心理准备： <ul style="list-style-type: none"> <li>·魔鬼与天使只差一步</li> <li>·挨骂也是种修养</li> <li>·练习：给投诉的客户画头像</li> <li>·处理投诉时的自我情绪控制七条法则</li> </ul> </li> </ul> <p><b>第二章：投诉诊断</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>·客户投诉的问题分类：1、产品质量的投诉 2、管理制度的投诉 3、服务态度的投诉 4、沟通不畅的投诉 5、客户责任的投诉</li> <li>·棘手客户的分类处理：1、不守规则的客户 2、大吵大闹的客户 3、斤斤计较的客户 4、无理取闹的客户</li> </ul> <p><b>第三章：投诉辨别</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ 有效地管理客户的期望值 <ol style="list-style-type: none"> <li>1、客户期望值的来源 <ul style="list-style-type: none"> <li>·来自企业的宣传和承诺</li> <li>·来自同业的惯例和承诺</li> <li>·来自本人的感知和个性需求</li> </ul> </li> <li>2、哪些期望值需要被管理 <ul style="list-style-type: none"> <li>·超越行标的期望值</li> <li>·超越德行的期望值</li> <li>·有负面社会舆论的期望值</li> </ul> </li> <li>3、管理客户期望值的技巧 <ul style="list-style-type: none"> <li>·慧眼识别客户真正的期望值</li> <li>·帮助客户合理地设定期望值</li> <li>·说服客户放弃可以忽略的期望值</li> </ul> </li> <li>4、管理期望值的最终结果 <ul style="list-style-type: none"> <li>·把模糊期望变成精确期望</li> </ul> </li> </ol> </li> </ul>		

	<ul style="list-style-type: none"> <li>·把隐形期望变成显性期望</li> <li>·把非现实期望变成可操作的期望</li> </ul> <p>第四章：投诉执行</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>·投诉处理的基本步骤</li> <li>1：倾听（开放式问题发泄情感）</li> <li>2：同情（复述问题表示理解）</li> <li>3：提问（了解真正需求）</li> <li>4：达成协议（给客户选择空间）</li> <li>5：监督协议执行(首问责任制)</li> <li>6：修复关系（三句话）</li> </ul> <p>第五章：投诉收获</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ 分享经验：同样的错误不再犯</li> <li>□ 记录客户给与关注</li> </ul>
<p>培训方式</p>	<p>视听法、案例教学训练法、情景互动法、演示法</p>