

《客户关系处理与投诉处理技巧》课程大纲

一、课题名称

客户关系处理与投诉处理技巧。

二、课程背景

三流服务人员总也弄不清楚顾客为什么不满意，也不知道怎样让顾客满意；

二流服务人员清楚顾客为什么不满意，可惜不知道如何让顾客满意；

一流服务人员不仅清楚顾客为什么不满意，而且总有办法让顾客绝对满意。

客户对服务期望的上升、服务营销人员技能的不足、服务需求的波动和服务容量的不足、员工态度的欠缺等因素，使客户抱怨和投诉不可避免。

优秀的企业不惧怕投诉，其有着便捷、畅通的投诉渠道，更有着掌握高超投诉处理技能的骨干人员，因为其深知“一个投诉客户的背后是 25 个不满意的客户、如果投诉处理得又好又快，95%投诉的客户还会继续购买”。

构建领先、高效的投诉处理体系，提升服务营销人员专业的投诉处理能力已成为企业提高客户满意度、忠诚度和扩大客户群的强有力的举措之一。

三、课程收益

1. 认清你的目标客户和目标服务；

2. 提供制订优质服务标准的方法和步骤；
3. 学习如何与客户有效沟通的技巧；
4. 了解客户投诉动机，分析客户投诉的真实原因；
5. 掌握降低投诉及有效处理投诉的技巧；
6. 正确处理客户投诉，提升公司正面形象；
7. 建立把投诉客户转变为忠诚客户的投诉处理机制。
8. 学会控制自我情绪保持正面积极的客户服务状态。

四、课程对象

所有客户服务人员、销售人员。

五、课程时间

1天

六、课程内容

第一部分：投诉认知部分 建立对投诉的全新认知

- 1、 课程破冰导入环节
- 2、 客户投诉处理能力测验
- 3、 红黑商战挑战项目-处理投诉的核心---双赢思维
- 4、 双赢的三心法则：主动热心+坚持耐心+表达诚心
- 5、 改变认知：投诉的客户才是真爱，投诉是转化关系的最好机会
- 6、 案例分析和讨论：客户的错误却不承认，我们应该怎么办？
- 7、 改变认知：谨记投诉的目的，是解决问题减少损失，而不是争论输赢对错（计算止损率）
- 8、 改变认知：亡羊补牢胜于重蹈覆辙，前置工作搜集法+事后主

动跟踪法

第二部分：投诉技巧部分 建立投诉的处理技巧

- 1、 五种不同投诉客户类型的分类和注意事项
- 2、 情绪管理四步法及其技巧：冷却、觉察、接纳、管理
- 3、 有效倾听的技巧：微笑、点头、记录、身姿、同理换位、切勿打断、不下评判
- 4、 有效表达的技巧：金字塔结构表达把事情说清楚，XYZ+N 感性表达影响他人，身体语言和基本手势
- 5、 提问技巧：封闭提问、开放提问、5W1H 信息搜集、ORID 焦点提问法
- 6、 处理方案原则：时限原则学会分辨四象限、负责人原则不做无谓承诺、双重备份原则两套解决方案、先提问原则听取客户意见、合理拒绝原则拒绝的技巧
- 7、 诉后追踪：3 7 15 30 时间截点，追踪话术，推送内容