

《电信客户投诉处理技巧》

讲师：王念山老师

课程对象 主讲

电信营业厅人员

培训时间 讲

1天

课程网

课程主题	《电信客户投诉处理技巧》	培训目标及收益	<ul style="list-style-type: none">● 掌握快速判断客户性格类型的方法；● 了解不同性格客户投诉处理的基本沟通方法● 用大量的投诉纠纷实战案例，采用情景模拟演练的方式，让学员实战掌握投诉处理的细节流程；● 提升沟通能力和服务水平；● 减少客户抱怨与投诉率，学会技巧的应对客户的抱怨和高效处理客户的投诉；● 提升客户满意度、建立更好的行业口碑和更高的企业品牌度。			
序号	章	节	要点	教学方法	时长	
1	客户抱怨投诉心理分析	1) 客户的三种基本需求 <ul style="list-style-type: none">● 业务咨询办理● 倾诉发泄● 尊重认同	✓ 潜在不满 → 即将转化为抱怨 → 显在化抱怨 → 潜在投诉 → 投诉 ✓ 学会判断客户投诉的几种心理特征： 求发泄的心理 求尊重的心理 求补偿的心理	讲授	1小时	
		2) 客户不满、抱怨投诉的三大原因 <ul style="list-style-type: none">● 主体：顾客自己的原因● 客体：顾客对服务人员的服务态度及技巧不满● 媒介：对产品和服务项目本身的不满		提问与研讨		
		3) 客户抱怨到投诉产生的过程		讲授		
		4) 抱怨和投诉的目的与动机		案例剖析/视频		
	单元小结					
	客户四种性格与抱怨投诉的心理分析及处理技巧	1) 性格基础理论	✓ 掌握性格的心理动机和沟通密码 ✓ 学会快速判断客户性格类型	讲授	2.5小时	
		2) 四种基本性格与组合		象限法分析		
		3) 四种性格的服务诉求		提问与研讨		
		4) 四种性格的沟通要点		提问与研讨		
		5) 快速判断四种性格的方法		情景演练		
单元小结						

3	客户投诉处理	1) 服务感知的概念	✓ 基于满意度提升策略掌握投诉处理的方法	讲授	2.5 小时
		2) 峰终定律		讲授	
		3) 满意度提升三大策略	✓ 学会分析客户性格并提供因人而异的个性化服务	提问与研讨	
		4) 管理客户期望值的五种方法		讲授/案例分析	
		5) 投诉和抱怨的基本原因	✓ 掌握在难缠客户面前管理自己情绪的方法	讲授/案例分析 /性格分析	
		6) 投诉处理的八个秘诀			
		7) 不同客户的心理分析	✓		
		8) 不同性格客户的个性化投诉处理要素与沟通要点	✓		
单元小结					