

客户体验服务与投诉管理“765”

课程背景：

在市场竞争日趋激烈的今天，技术、产品、营销策略等很容易被竞争对手模仿，服务水平是产生差异化的主要手段。而服务策略、服务形式也是很容易被模仿的，只有服务中人的因素——代表公司形象和服务意识的服务人员所表现出来的思想、行为和意识才是不可模仿的。

我们卖给顾客的不仅是商品，更多的是一种经历和体验，这一切都要通过优质的服务体现出来。要让顾客把这种感受记在心里，带回家里，陪伴客户左右。降低投诉率，这就有赖于每天工作在一线的服务人员。他们的一言一行就是最有效的品牌广告，比任何媒体、任何时段广告效用都大。因此迅速提高他们的服务意识和处理投诉的技巧是关系到企业生存发展的不可忽视的因素。

课程收益：

- 1、 认知客户服务的重要性，了解服务人员应具备的素质，提升学员的客户服务理念和技巧。
- 2、 塑造客户服务人员专业的服务意识。
- 3、 掌握客户服务中与客户交往的服务规范及客户服务标准。
- 4、 全面的学习处理投诉的技巧和原则，降低投诉率，提升满意度。

课程特色：

- 1、 系统性的服务意识与处理投诉技巧课程，由内而外从观念转变到职场践行。
- 2、 丰富且实效的授课方式。互动、体验、角色扮演、实例操作，让学员在练中学，学中练，避免“学而不用，听了就忘”。
- 3、 大量最鲜活的服务实战教学案例，揭示服务意识，掌握处理投诉的技巧。

课程时间：1天，6小时

授课对象：从事客户服务工作的一线员工及主管人员、销售人员

课程大纲：

第一部分：关注客户体验的服务是服务行业的灵魂

1. 什么是客户服务意识？
2. 为什么要培养客户服务意识？
3. 客户服务的金三角是什么？
4. 如何提升服务意识，提高竞争力？
5. 服务客户应该有什么态度？
6. 如何定位服务的标准？
7. 应该树立什么样的服务理念？
8. 服务的层次与特征
9. 服务的最高境界是什么？

第二部分：投诉管理“765”

1. 客户的情绪类型分为几种？
2. 顾客投诉的心理需求有那些？
 - 1) 求尊重的需求
 - 2) 求发泄的需求
 - 3) 求补偿的需求
3. 不同心理需求客户的处理方法
 - 1) 求尊重心理客人的处理方法—快速处理法
 - (1) 聆听
 - (2) 表示抱歉，同情
 - (3) 快速行动
 - (4) 将事情处理情况尽快通知客人，听取客人意见
 - (5) 对客人表示感谢
 - 2) 求发泄补偿心理客人的处理方法—绅士处理法
 - (1) 改变投诉处理地点，隔离当事人
 - (2) 上茶水 饮料，安抚客人情绪
 - (3) 沿用快速处理法步骤
4. 处理投诉的 7 大有效方法
 - 1) 以静制动
 - 2) 区别对待
 - 3) 讨客户欢心
 - 4) 缓兵之计
 - 5) 博取同情
 - 6) 转移注意力
 - 7) 适当让步
5. 处理投诉的 5 大程序
 - 1) 认真倾听
 - 2) 仔细询问
 - 3) 真诚道歉
 - 4) 解决问题
 - 5) 答谢客户
6. 处理投诉的关键技巧
 - 1) 倾听的技巧
 - 2) 微笑
 - 3) 选择最佳位置
 - 4) 做好记录
 - 5) 避免负面评价
7. 平息客户不满的六步法：
 - 第一步：让顾客发泄
 - 第二步：充分地道歉，让顾客知道你已经了解了他的问题
 - 第三步：收集信息
 - 第四步：给出一个解决的方法
 - 第五步：如果顾客仍不满意，问问他的意见
 - 第六步：跟踪服务

8. 以角色扮演的方式完成投诉处理
9. 投诉处理的 6 大原则
 - 1) 以诚相待
 - 2) 换位思考
 - 3) 迅速处理
 - 4) 积极面对
 - 5) 表示善意
 - 6) 言行有理与彬彬有礼
10. 课程总结与回顾