

投诉处理技巧与压力管控

1、课程导入

服务意识课程回顾

服务人员的准备：心态与EQ

服务与机会

2、客户满意度建设认知

服务四层次

客户满意度的概念

客户满意与客户忠诚的联系

客户满意与服务人员的关系

3、投诉的本质

何谓投诉

投诉产生的原因

投诉的背后：认知投诉

客户不满意的来源

投诉与企业以及投诉与我

4、投诉处理技巧

理性与感性

心情与事情

沟通技巧提升

肢体语言的运用

心理学相关技巧提升

“会讲话”：说的技巧

5、压力管控的认知

EQ 的实质是什么

压力是什么

成功与习惯

6、我们的压力之源

竞争

应变

角色定位

价值观

生活方式与态度

7、幸福感是什么？

价值观

信仰

生活方式

生活态度

品位

境界

8、压力管控技巧篇

心态

职业生涯规划

文化与心理

生活方式的调整

习惯养成