

— 《客诉处理方法与服务沟通技巧》 —

--- (2天标准版)

课程收益

1. 学会用积极的心态面对投诉的客户；
2. 了解客户投诉背后的心理因素
3. 掌握不同情况下投诉客户的应对技巧
4. 掌握对己对客情绪控制的技巧
5. 掌握投诉处理中必备的沟通技巧
6. 掌握处理客户投诉的基本方法

课程大纲

第一模块：认识服务补救与客户不满、抱怨及投诉的积极意义

第一节：正确认识服务补救的意义

1. 从“危机意识”中看客户服务
 - 问题讨论：投诉是好事还是坏事？
 - 问题分析：分析不满意而不投诉客户对企业的伤害
2. 及时进行服务补救为企业带来的价值
3. 有效处理投诉带来的好处
 - 有效处理投诉给企业带来的好处？
 - 有效处理投诉给个人带来的好处？
4. 处理投诉的三种心态
 - 敌人心态及常见语言
 - 受害者心态及常见语言
 - 服务者心态及常见语言

第二节：把服务工作做到投诉发生前

1. 客户不满阶段的特征
 - 声音的变化
 - 表情的变化
 - 肢体动作的变化
 - 语气语调的变化
2. 客户不满的识别

- 望：观察能力训练——观察以探寻客户需求
- 案例分析：描述你曾经服务过的客户？
- 闻：倾听能力训练——听出客户的“弦外之音”
- 问：提问能力训练——提问以了解信息，掌握关注点
- 现场模拟：需要问哪些问题才能准确的给予客户解答？
- 切：反馈能力训练——确保沟通信息的一致性

3. 一线员工自身原因的思考

- 避免消极的回应
- 审视你的行为举止

第二模块：追本溯源---客户为什么会抱怨、投诉

第一节：投诉的五个心理阶段

- 案例导入：返回营业厅的王大爷

1. 潜在不满
2. 即将转化为抱怨
3. 显化抱怨
4. 潜在投诉
5. 投诉

第二节：客户投诉的目的与原因

1. 客户投诉的不同心理分析

1) 理性投诉者

- 希望解决问题
- 希望得到补偿
- 希望改正失误
- 案例：客户2天跑了7次仍未购电成功

2) 感性投诉者

- 希望得到尊重
- 希望得以倾诉
- 希望体验愉悦
- 案例：客户致电询问停电处理事宜

2. 客户投诉抱怨的3大原因及基本应对原则

- 来自客户本身的原因+基本应对原则
- 来自企业的原因+基本应对原则
- 来自不可抗力+基本应对原则

第三模块：客户不满、抱怨、投诉的处理方法与步骤

第一节：平息客户抱怨的主要步骤

1. 问题能够立即解决时的3步骤：
2. 问题不能立即解决时的7步骤：

3. 角色扮演：投诉案例现场解决与复盘

第二节：客户抱怨及投诉处理的五大策略

第三节：影响处理客户投诉效果的三大因素

第四节：避免 8 种错误处理客户投诉的方式

第四模块：服务沟通的 6 大关键技能

一、 认知：你与客户之间的关系是：对立关系？伙伴关系？

二、 表达：

1. 从“欢迎光临”看不同人生
2. 服务型员工要注意的语言细节及服务禁忌语
3. 瞬间亲和力的建立

三、 道歉：三层次道歉技巧

四、 聆听：听出客户抱怨背后的情绪、情感、意图

1. 以客户为中心的倾听
2. 结构化倾听技巧
3. 倾听客户的真正意图

五、 询问：掌控局面的提问技巧

1. 开放式问题、封闭式问题、选择式问题的提问技巧

六、 共情：同理心表达 6 步走

第五模块：整体实操演练与点评

- 综合运用
- 小组为单位，两两对抗，一组演练场景，另一组负责纠错