

## 《服务前置-重复升级投诉的治本管控策略》

**课程培训对象：** 企业客户服务部门管理者    **课程时间：** 2 天

**课程推荐理由：**

1、彻底摒弃过去‘头痛医头脚痛医脚’的传统投诉处理理念，将客户投诉上升至企业运营管控的高度，深挖投诉根源，追溯投诉责任，前置消除隐患，实现投诉应对从治标向治本的跨越。

2、提升企业上至决策高层，下至一线员工对于客户投诉的认知高度；寻求改变责任部门推诿扯皮的有效工具，减轻客户服务部门的‘夹板气’压力；有效控制压降企业升级投诉持续增长的无奈现状。

3、本课程被中国联通、中国人寿、平安保险、新华人寿、首都机场、顺丰速运、宝马中国等多家标杆企业从集团到分子公司多次重复采购，课程满意度始终保持在 95%以上。

**培训课程大纲：**

单元一、升级投诉的渠道、环境、影响的深度解读

一、消费者升级维权环境的变化

二、维权环境对企业的不利因素

三、重复升级投诉管控的关键点

四、如何令升级投诉处理的价值最大化

单元二、治本是关键：逆向追溯解决升级投诉产生的根源

- 一、客户期望值管理不足是导致投诉的诱因
- 二、产品制度的设计缺陷是导致投诉的关键
- 三、责任归属和考核机制是投诉升级的根源

### 单元三、从客户体验的视角分析投诉的心理动机

- 一、客户体验维度是投诉产生的心理动机
- 二、客户体验在服务周期中的阶段差异性
- 三、易发投诉的客户体验心理维度分析

### 单元四、一线授权服务前置是投诉治本的关键策略

- 一、如何令投诉处理的价值最大化
- 二、通过客户期望值的管控降低投诉量
- 三、通过制度产品的完善消除投诉源
- 四、加大授权提升一线服务前置处理能力

### 单元五、如何提升责任部门的资源调动意识和支撑能力

- 一、投诉管理体系普遍面临的挑战
- 二、衡量投诉管理体系的四大标准
- 三、优化投诉处理资源的合理配置
- 四、服务流程的扁平化改善客户体验
- 五、创建客户体验导向的内部服务文化

## 单元六、降压重复升级投诉量的有效管控策略

- 一、 对与错有时不是投诉处理的判断标准
- 二、 解铃还须系铃人-强化责任部门的重复升级投诉管控意识
- 二、 客户投诉转化危机升级的预判方法
- 三、 对于不同类别投诉危机的管控策略