

## 《易发投诉场景下的服务沟通技巧》

**课程培训对象：** 一线客服人员和服务质量督导人员

**课程推荐理由：**

无论是线下还是线上的服务场景中，我们经常会发现这样的现象：从现场的服务沟通过程或者是从服务的质检录音中，并没有发现客服人员存在明显的服务过失，但是依然无法避免客户产生投诉。对于这样的现象，客服人员很受挫，服务管理者也很无奈。

那么究竟是什么原因导致了客户投诉呢？经过对过往众多投诉案例的分析我们得出了这样的答案：绝大多数的客户在服务的开始阶段并没有投诉的想法，当客户对于服务人员没有产生信赖感时、当客户的需求没有得到准确的理解和认同时、当客户服务人员对于制度、规则、原因的解释没有得到客户的认可时、当客户的服务要求得不到满足时，往往会导致服务的需求转变为了投诉的行为。

经过对过往许多优秀的服务案例中我们发现：如果在服务过程中我们可以用真诚赢得客户的信任，对客户的需求和情感可以准确理解和感同身受，用换位思考的方式进行合理的解释赢得客户的理解，如果我们能够以帮助客户为原则为客户提供更多的解决方案，则很多投诉都可以得到避免。

本门课程将通过大量的实战案例、角色扮演的形式针对接待客户、理解需求、合理解释、解决问题这四个服务过程中的关键场景下赋

予服务人员简单有效的沟通技巧，提高服务人员的工作自信心，更好的服务于客户，避免客户投诉的发生。

## 培训课程大纲：

### 单元一、你真的理解客户为什么会投诉吗？

- 一、客户投诉是表达不满和达到目的的手段和表现
- 二、事出有因：没有无缘无故的爱，也没有无缘无故的恨
- 三、了解客户的服务预期和体验维度
- 四、易发投诉的四个关键场景和应对

案例分析、角色扮演

### 单元二、如何获得客户的信赖和好感

- 一、信赖度是客户接受服务的前提标准
- 二、获得客户信赖的三个关键技巧

案例分析、角色扮演

### 单元三、如何准确的理解客户的需求

- 一、倾听技巧的有效应用
- 二、提问技巧的灵活运用

案例分析、角色扮演

### 单元四、如何获得客户的认同和理解

- 一、客户为什么需要解释
- 二、客户怎样会接受解释
- 三、获得客户理解的艺术

案例分析、角色扮演

单元五、如何获得客户的改变和满意

一、客户不是任何时候都会接受解释

二、客户的要求有时是可以改变的

三、说服客户放弃想法接受方案的技巧

四、如果搁置争议，结束服务，避免升级

案例分析、角色扮演