

客户沟通与投诉处理

本课程以实战的基层工作经历为基础，以服务人员为核心培训对象，从投诉处理人员的倾听技巧到处理投诉的话术组织，有效提升服务人员的人际敏感度，针对不同的投诉群体，快速反应、高效应诉，全方位提升服务人员的人际沟通能力和应诉水平，降低一线服务人员的应诉压力，从而“变诉为金”，提高工作效率，进一步塑造令客户满意和赞誉的优质服务。

【课程主题】：职场高效沟通与情商管理

【培训时间】：1天，每天6小时，内容可根据客户要求变化。

【培训地点】：客户自定

【培训对象】：企业管理人员、办公行政人员、新入职员工、企业基层一线服务员工

【培训方式】：案例分析、脑力激荡、多媒体演示、个体实训、角色扮演、互动游戏等使培训效果达到最好！

【培训工具】：多媒体幻灯片、翻页笔、手持话筒

岛屿式座位，学员以6—8人为一小组进行分配

【培训要求】学员统一着装或穿各部门工服，佩戴工牌。

【培训收费】双方商定

【课程特色】

30%理论讲授、5%案例分享、65%实际练习+情景模拟+讲

师现场示范指导等，充分调动学员的学习积极性、是培训效果立杆见影！

【课程收益】：

全员建立良好沟通的艺术，掌握高效沟通的基本技巧和步骤，造就高效沟通的基本素质，建立良好和谐的内部外部人际关系。

掌握投诉处理的技巧与原则，轻松应对发生异议时的常见场景，提升客户服务能力和管理水平。

单元名称	主要学习内容	时间
<p>第一讲 客户沟通概述</p>	<p>1. 什么是沟通 2. 客户沟通的目的 3. 客户沟通的 3A 原则 4. 沟通的误区 5. 沟通的分类</p> <p>案例分享：不会沟通，从同事到冤家 视频赏析：“送错货” 情景模拟：三明治法则</p>	<p>第一天上午</p>
<p>第二讲 客户沟通技巧运用</p>	<p>1. 完整的沟通过程：信息发送、接收、反馈 2.沟通 3F 倾听技巧 3.“说”的 5W2H 法则</p>	<p>第一天上午</p>

	<p>4.有效提问的技巧</p> <p>5.客户沟通中肢体语言的运用</p> <p>6.客户沟通中表情语的运用</p> <p>互动游戏：折纸游戏</p> <p>案例分析：“猪来了”“飞行员的志向”</p> <p>“王小酋的故事”</p> <p>实战演练：你该怎么说？</p>	
单元名称	主要学习内容	时间
<p>第三讲</p> <p>客户投诉处理</p> <p>“7651”技巧</p>	<p>1. 投诉管理的一个理念</p> <p>2. 投诉管理的七个方法</p> <p>3. 投诉管理的五个程序</p> <p>4. 投诉管理的六个原则</p> <p>5. 客户投诉预防</p> <p>案例分享：飞机延误后、客户取钱</p> <p>实战演练：投诉案例模拟</p>	第一天下午
<p>第四讲</p> <p>实操演练与现场点评</p>	<p>讲师给定案例进行模拟训练，并针对现场出现的问题进行点评。</p>	第一天下午