

# 一线员工培训课程

## 一言抵万金

### -----用话术搞定投诉

#### 培训目标：

- 1、运用话术，轻松化解客户不满，提升客户满意度；
- 2、掌握话术技巧，搞定不同类型的投诉客户；
- 3、掌握一整套用话术化解投诉、降低越级投诉风险的方法。

#### 培训时长：

2天，12小时

#### 培训内容：

##### 一、投诉处理中常踩的那些“坑”

**主题：为什么很努力却依然处理不好投诉？**

##### 1、这些坑你踩过哪些？

- 你以为的那些“灭火”其实是在拱火
- 投诉处理中的理解误区
- 投诉处理中不能踩的雷区

**案例：“请理解”让客户投诉升级了**

##### 2、那些可以救火的话术

- 客户逼问公司的商业机密
- 客户追问公司的负面信息
- 公司有错，却不能对客户直接告知

**案例：本来是公司层面的问题，为啥被发到网上的录音，被嘲笑的却是客服？**

##### 二、投诉处理话术编写技巧

**主题：投诉处理时哪些话不可说？**

##### 1、投诉处理话术编写原则

- 优质话术的目标
- 投诉处理时，语言的必要把握原则
- 话术编写的关键要素

**案例：一句话引发的危机**

##### 2、投诉处理话术的前提

- 懂人性，解人心

- 要说是人多，还是人少？
- 面对不满的普遍心理

**案例：为什么话术对我不管用？**

### 三、探求客户心理的话术

**主题：如何通过话术探知客户投诉的真实需求？**

#### 1、如何探知客户的真实意图

- 提问的艺术
- 只言片语中的意图分析
- 客户的诉求与需求辨别

**案例：客户提出了千万倍的赔偿要求**

#### 2、不同需求的客户的话术应对

- “求抱抱”型客户应对
- 强势型客户应对
- 纠缠型客户应对
- 找领导型客户应对
- 发泄型客户应对

**案例：客户为什么不依不饶？**

### 四、如何通过解释搞定投诉客户

**主题：澄清误解及运用专业性搞定客户**

#### 1、“高明”的解释

- 解释的角度选取
- “以始为终”的解释
- 解释不等于实话实说

**案例：客户逼问不能说的的问题如何应对？**

#### 2、化解的技巧

- 化解的路径选择
- 找到化解的“连接点”
- 暗喻与类比技巧应用

**案例：为什么我的解释，客户不听？**

#### 3、特殊场景中需要的话术

- 敏感问题的应答话术
- 不能实说时的话术
- 不了解实情时的话术

**案例：客户追问公司的负面消息，如何应对？**

### 五、安抚的话术

**主题：如何处理好客户的心情？**

### 1、劝慰的技巧

- 安抚的十五种方法
- 情绪安抚的黄金时机
- 疏导才能通

**案例：客户暴怒，扬言要来现场打人**

### 2、提供高级的情绪价值

- “有人能懂”情绪输出法
- “给你力量”的话术技巧
- “站在一起”的情感表达

**案例：客户要投诉客服，如何化解？**

## 六、拒绝的话术

**主题：如何委婉的拒绝，不伤害客户感受？**

### 1、拒绝的时机选择

- 拒绝的铺垫
- 拒绝的委婉表达
- 拒绝的后果评估

**案例：客户认为客服在踢皮球**

### 2、拒绝的技巧

- 汉堡包表达法
- 替代性拒绝法
- 难度系数拒绝法

**案例：从客户的角度看，要求确实合理，可是公司目前无法满足**

## 七、说服的话术

**主题：如何引导客户接受我们的解决方案？**

### 1、说服技巧

- 推导式说服法
- “上交主动权”说服法
- 博同情与示弱

**案例：客户坚持要找领导，如何说服客户？**

### 2、引导技巧

- 从原因到后果
- 以终为始
- 渐进式引导

**案例：客户不接受最终解决方案，如何应对？**

## 八、除了抱歉还能说什么

主题：问题无解时，如何搞定客户？

### 1、问题无解时，能说什么

- 无解的问题，还能说什么
- 客户的问题我们不清楚，还能说什么
- 公司机密信息，还能说什么
- 公司有错但无解，还能说什么

案例：客户多次来电，问题确实无解

### 2、如何避免客户越级投诉

- 当客户威胁要越级投诉时
- 当客户要发到网上时
- 当客户要索赔时

案例：客户以百万粉丝为要挟