

3D 领导力：有效处理客户投诉精要

3D Leadership: Taking the HEAT

课程进行方式：课前调研、训前学员访谈、训前发送学员课前作业、翻转课堂教学与配套工具刻意练习、课后线上知识点测试、配套线上课程碎片化复习、在线辅导与即时答疑。

课程编号：LJ-NT-38（可根据企业实际情况定制化调整）

本课程为所有服务内部和外部客户的个人而设计。

企业需要提供优质的客户服务以建立客户忠诚度并在竞争中脱颖而出。服务提供者通常深谙如何进行友好和正面的客户互动，但是缺少处理关系恶化时的互动技巧。如服务提供商不能恰当应对不满意的客户，极有可能失去业务。

在本课程中，学员将学习提供高质量客户服务所必需的一套重要技巧。这些基本技巧将帮助服务提供商把不满意和牢骚满腹的客户变为满意而忠诚的客户。

您是否遇到以下问题？

- 同事缺乏有效应对不满意客户所需的技巧？
- 组织里的服务提供商错失鼓励客户谈论他们的问题和顾虑的机会？

课程目标

通过本课程，将帮助学员：

- 认同客户忠诚度对企业业务上的影响力。
- 确定两种类型客户之间的差异——“投诉型”客户和“无声抗议型”客户——并解释鼓励“无声抗议型”客户说其不满的重要性。
- 应用一套技巧（HEAT），以辨识和回应不满的客户。
- 使用一套有效处理客户投诉的最佳做法，将棘手的客户局面转变为正面互动

课程大纲

单元	内容概要
“无声抗议型”客户和“投诉型”客户	<ul style="list-style-type: none">●学员探讨为一位不满的客户解决问题后的感受，以及未能解决问题时会有如何感受？●阅读并讨论一位“无声抗议型”客户或者“投诉型”客户的日记，然后将小组讨论的结果和全班一起分享。
“HEAT”模式	<ul style="list-style-type: none">●理解在回应客户不满时，关注客人感情需求并运用《基本准则》的重要性。●进行自我评估，发现自己在“HEAT”模式中的优势和有待改进的方面。学习回应客户不满时运用的“HEAT”模式。
“HEAT”正面示例录像和最佳实践	<ul style="list-style-type: none">●阅读背景介绍，针对录像中的一位客服人员提出自己的建议，然后观看该客服人员与客户的实际互动情况。学员通过小组活动学习“HEAT”技巧的最佳实践。

热点问题	<ul style="list-style-type: none"> ●学员观看录像，为每种情况中的客服人员如何回应不满的客户提出建议。 ●学员分组练习，轮流对各种情境中不满的客户做出回应。
技巧练习和行动计划	<ul style="list-style-type: none"> ●练习与不满的客户进行一次困难的互动，并听取练习伙伴对其使用相关技巧的反馈。 ●学员针对作为一名客服人员以及运用“HEAT”技巧时所面临的压力进行讨论，并提供缓解压力的技巧。完成行动计划表，将习得的技巧加以应用。
竞答游戏以及课程结束	<ul style="list-style-type: none"> ●讲师组织学员进行趣味性的竞争性活动，以便对知识要点进行复习。学员以组为单位回答问题并获得积分。

培养能力：

建立客户忠诚度

建立客户关系

沟通引导

影响力

维护客户满意度

敬业度

领导力风范

谈判能力

学员课程资料包：

《学员手册》

《工作提醒卡》

《刻意练习工具包》

《关键知识点测试包》

相关课程/服务：

课程：《有影响力的沟通精要》

课程：《高影响反馈与聆听精要》