
《转怒为喜——客户投诉处理实战技巧》

课程背景：

走进顾客的“心”才能赢得顾客的心，这是每个企业都知道但却难做到的一句话。优质服务已经成为销售型企业的代名词，培养员工的服务意识和专业技能不仅能提升员工自身能力，而且有助于企业长久发展、持续壮大。

投诉事件的产生则是源于前端服务的疏忽或者瑕疵，如果能掌握正确处理投诉异议的方法，不但顾客不会对产品和服务失望，反而会增加对企业的忠诚度。提升员工处理投诉的能力是优质服务闭环中的最重要的环节之一。

课程时间：全天（6小时）

课程收益：· 提高学员对投诉的重视程度，掌握投诉对企业发展的重要性

- 学员掌握投诉处置的基本解决程序
- 提升处理客诉的实战技巧

培训方式：课堂讲授+模拟演练+案例分享+小组竞赛

主题：《转怒为喜——客户投诉处理实战技巧》

第一部分 投诉对企业的重要性分析（知识点+案例分享）

1. 客户投诉达成持续消费和忠诚度

案例分析：丽丝卡尔顿酒店投诉案例

2. 投诉的定义

3. 疑难投诉和普通投诉的区别

互动思考：客户有异议/投诉是好事还是坏事？

4. 客户投诉对企业的影响

小组PK：根据专家调查结果讨论得出的结论、观点。

第二部分 投诉心理研究分析（知识点+案例+练习）

思考：为什么现在顾客越来越喜欢投诉？

-
1. 马斯洛心理需求分析
 2. 投诉产生的五大心理因素
 3. 投诉产生的五大心理因素的识别
 4. 投诉产生的五大心理因素的应对原则

练习 PK：移动的电话投诉

第三部分 投诉的处理原则

1. 投诉原因分析
2. 处理投诉的三大基本技巧
3. 投诉处理的三大误区
4. 投诉处理的基本原则

互动讨论：医疗投诉真实案例

第四部分 投诉处理流程（知识点 + 案例解析 + 情景模拟）

案例展示：客户到电信局查询自己的花费清单

1. 投诉处理基本流程

- 用心倾听
- 同理沟通
- 分析原因
- 提出解决方案
- 立即执行
- 跟进回访

案例导入：著名服装品牌遭遇退货事件

情景模拟：根据要求分小组进行角色扮演

第五部分 投诉沟通技巧实战（知识点 + 案例解析 + 情景模拟）

1. 处置投诉沟通五大基本技巧

2. 投诉沟通之：提问的技巧

3. 高质量提问的 5 条定律

4. 倾听的技巧与步骤

案例分析：酒店投诉房间某处有污渍，客房部经理的处理方法。

5. 同理沟通的技巧

情景模拟：客户投诉费用过高，如何运用同理沟通技巧？

6. 赞美沟通的技巧

游戏互动：团队成员之间互相必须用四字成语赞美对方

7. 引导沟通的技巧

场景运用：如何规避缺点。

思考 PK：结合目前企业的产品服务现状，我们应该如何去做引导沟通技巧呢

课程结束，学员分享与总结

杨燕琪

- **ISE** 国际高效能服务提升专家
- **ACI** 国际注册高级企业培训师
- 国家教育部认证企业培训师
- **CAEA** 国际认证企业培训师
- 世界五百强企业服务管理咨询师
- 西安交通大学特聘职业规划客座讲师
- 西安外国语大学商务沟通与礼仪特聘讲师
- **2022** 年中国成人教育先进工作者
- 亚洲企业发展研究学会 **SARDA** 高级面试主考官培训师
- 上海礼仪协会研究组特聘专家
- 前世界排名第一跨国航空公司乘务飞行部经理



-
- 陕西广播电视台《听游四方》特邀嘉宾，陕西省慈善联合会“公益大使”
 - 知名国企特聘咨询顾问、上市连锁企业特聘培训师，服务国企、央企、政府企业超过 500 家。

【讲师特色】

具备国际一流跨国企业管理经验；具备国际五星服务实战职业背景；
具备多国语言授课能力；具备洞察企业文化与服务现状的调研能力；
前期调研、定制化方案、培训后落地辅导，为企业提供全方位的“最佳咨询式培训”模式

【职业背景与授课风格】

杨老师拥有十余年跨国企业管理培训经验，八年作为职业培训师进行商业课程授课经验，曾任世界五百强企业服务管理工作，是国际注册高级企业培训师。基于工作任务课程开发设计的高级咨询师，对企业培训体系的建立、内部讲师队伍组建、企业服务标准化课程的研究与开发有丰富的经验。主讲各类公开课程及企业内训超 800 余场。杨老师气质高雅、秀美端庄，极具亲和力，以优雅的仪态和实战的经验真正做到言传身教；授课风格互动性强、极具感染力与幽默感，理论讲解与实战案例以及体验活动相结合，以实用性为导向；量化考核严格把关，以课程品质为目标；注重企业需求、尊重学员感受，从企业实际出发，受到了企业领导、学员的高度赞誉。

【主讲课程】

服务类：

《ISE 高效能服务提升》、《转怒为喜——客户投诉处理实战技巧》、《服务微设计与服务管理落地》、《重在顾客体验感-服务峰值设计》、《以服务视角打造品牌影响力》、《服务形象塑造与管理》、《服务仪态三维打造》、《顾客服务沟通技巧》、《服务意识提升》等

职业素养类：

《礼胜职场，赢在商战》、《品质政务礼仪》、《服务礼仪》、《企业员工职业素养修炼》、《阳光心态与情绪压力管理》、《职业形象三维塑造》、《领导力礼仪与企业文化构建》、《饭局上的礼仪》等

沟通类：

《职场 360 度高效沟通》、《职场能成事儿的表达》、《客户销售沟通技巧》、《听话听音——高效倾听法》、《高情商沟通力修炼》等

提升类：

《女性优雅气质仪态提升》、《西餐礼仪》、《女性魅力形象塑造》、《葡萄酒文化与品鉴》、《衣橱管理》、《女性社交行为礼仪》《破圈—向上社交》等

【部分服务客户企业】

金融地产类：

中国银行、民生银行、华夏银行、嘉元逸方投资、诚银金融服务、陕西文化投资集团、紫薇地产、天地源 TANDE、万盛祥实业、爱美丽家居、华润置地房地产、陕西万荣投资有限公司、万向实业、华山路桥集团公司、龙湖地产、绿城集团、金科地产、招商地产、陕西投资集团有限公司、西安曲江大明宫投资集团、曲江文投公司、高新房产、高新城棚改有限公司、陕西锦新唐房地产、添康地产等

政府国央企院校类：

中建五局、中交二分局、高科集团、中建七局第四建筑有限公司、中国航发动机股份有限公司、中国电建集团、西北勘测设计研究院、中煤科工、水电三局、核工业集团、西北电力设计院、高科集贤、国家电网、中建五局兰州分公司、陕建集团、西安国际社区、西电集团、庆安集团、远东集团、西电变压器厂、中铁二十局集团、三峡建设管理有限公司、中国华能集团、中国华电集团、中节能、南方电网、中国电建、中原油田、西安建工、中国建筑、陕西交建集团、陕西盐务局、西安高新国际会议中心、西咸新区沣东新城管委会、西咸新区泾河新城产业发展有限公司、青岛西海岸新区管委会、西安城墙管委会、咸阳金控集团陕西大唐燃气、中铁一局集团有限公司、中交第二公路工程局有限公司、咸阳文明办、省政务大厅、中铁宝桥集团有限公司、西安交通大学、西安外国语大学、西安文理学院、西北工业大学、西安航空学院等

医疗服务类：

复旦大学附属华山医院、上海长海医院、咸阳市中心医院、西安高新医院、蒲城高新医院、贝弗利医疗机构、泽霖眼科医院、天瑞口腔医院、奕鸣眼科医院、壹玖瑞纳医疗美容、爱熙医疗美容等、美的真美医疗美容等

旅游服务类：

中青旅控股股份有限公司、国际旅行社有限责任公司、交通公社新纪元国际旅行社、北京神舟国际旅行社集团有限公司、大明宫国家遗址公园、西安楼观中国道文化展示区、唐城墙遗址公园、寒窑遗址公园、碑林 5A 级景区、曲江池遗址公园、曲江海洋极地公园、奥体中心灞河景区、予景园林生态、海南航空、东方航空、中国国际航空、奥凯航空等

餐饮酒店类：

希尔顿酒店集团、万豪酒店集团、益田假日、虾佬圣汤连锁餐饮品牌、格兰云天酒店、华榕国际酒店、万泉酒店、徐记海鲜、莲花餐饮集团、蓉易上上签餐饮品牌、老板火锅、遇见长安、外婆印象、兰湘子、北京老铺烤鸭等餐饮品牌

教育科技类：

西安斐睿信息技术有限公司、大华智慧谷、斐睿科展中心、上海兆芯、腾讯西北、瑞成名仕、杭州礼程网络科技、陕西汇智共享实业、瑞成名仕、亮剑企业管理、墨非教育咨询等

其他类：

城市人家装修公司、青马设计、中天富隆集团公司、西安比亚迪电子有限公司、大唐陕西发电有限公司、华太设计、中大国际、SKP、田农甜连锁集团、绿盛农业集团、香港麒暄珠宝、周大福、赛格国际、西安五和土门工程新材料有限公司等

【部分培训剪影】



