

# 《客户投诉处理应对心态与技巧》

## 【课程大纲】

### 第一章：客户抱怨的真相——客户投诉的原因分析

#### 案例讨论：为什么客户会抱怨？

- 一、客户对购买产品的不满意
- 二、客户对所提供的服务不满意
- 三、客户投诉的其他原因

### 第二章：客户投诉的不同心理及应对

#### 讲授方式：案例分析（请企业提供针对性案例）

- 一、客户的不同需求与投诉动机
- 二、客户投诉的心理及应对
  - 1、求补偿心理及应对
  - 2、求尊重心理及应对
  - 3、求宣泄心理及应对
  - 4、求认同心理及应对
  - 5、报复心理
  - 6、求解决问题的心理
  - 7、好表现、获得承认的心理

### 第三章：客户投诉处理的技巧

#### 讲授方式：游戏互动、案例分析（要求企业提供针对性案例）

#### 一、提升个人沟通能力

##### 1)：不同心态认知下的沟通模式调整技术

从“心”开始的沟通

常见的不良沟通心态

常见的沟通态度

- 和客户的沟通为什么这么难？

直达人心的沟通艺术过程

改变心态的沟通技巧

**2) : 知己知彼的性格分析技术**

- 性格与个性的透视
- 个性掩盖之下的性格透视
- 性格色彩测试及分析
- 不同性格优劣势解析
- 不同性格人的思维、语言及行为模式

**3) : 沟通的四大步骤**

**4) : 解决客户投诉沟通的实用策略**

二、客户投诉处理的经典战术

三、客户投诉处理的禁忌

四、有效地利用提问技巧处理电话投诉

**第四章 : 客户投诉的处理流程**

一、客户投诉的受理阶段

二、客户投诉的处理阶段

三、客户投诉的反馈阶段

四、客户投诉处理的九大原则

**第五章 : 实战案例分析与总结 (学员现场提问)**