

客户抱怨投诉安抚技术

课程收获

- ◆ 提升有效沟通能力、表达技巧从而减少客户抱怨与投诉；
- ◆ 根据性格测试，深入了解认知自我，根据自身特点调整沟通方式达成与他人的有效沟通。
- ◆ 掌握不同性格人的表达方式与投诉需求，做到按需沟通，减少客户抱怨及投诉。
- ◆ 通过培训让学员认识沟通、提升沟通，从而轻松愉快地达成个人工作目标。
- ◆ 和谐职场上下级关系，建立良好人际关系。

课程特点

- **专业**——多年来一直致力于服务的传播和实践
- **实用**——丰富新鲜的案例，实操性情景讲解、服务规范教学片段和现学现用的情景演练
- **量身定做**——根据企业实况设计案例和知识点，量身定做顾问式培训
- **授课原则**——一次体验胜于千次说教
- **培训流程**——我做你看，你我同做，你做我验
- **培训效果**——学员满意率超过 95%

课程规划

培训对象：运营主管、教学主管

培训时间：1天

培训形式：现场讲授、老师示范、案例分析、角色模拟、演练互动

课程大纲

模块一：客户投诉安抚技术的基础——知己知彼的性格分析技术

- 性格色彩测试
- 性格分类分析
- 不同性格优劣势解析
- 不同性格客户的沟通方式及内心诉求

模块二：客户投诉安抚技术之一——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
 - 让人无路可退的退缩型态度
 - 让人孤单的侵略型态度
 - 让人享受的积极型态度
- 直达人心的沟通艺术过程
- 改变心态的沟通技巧
- 常见的客户投诉心理及应对
 - 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

模块三：客户投诉安抚技术之二——真真假假肢体语言的解读技术

- 透视客户身体语言的秘密
- 破解脸部非语言行为
- 破解脚与腿的非语言行为
- 破解手臂的非语言行为
- 破解手部的非语言行为
- 破解腹、胸与肩的非语言行为

模块三：客户投诉安抚技术之三——企业内部承上启下的沟通技术

- 向上沟通的常见问题与解决艺术

- 下行沟通的常见问题与解决艺术
- 平行沟通的常见问题与解决艺术

模块四：客户投诉安抚技术之四——投诉过程的控制与管理

- 客户投诉处理的六步曲
- 解决客户投诉的四大关键