

《客户抱怨投诉解析及应对技巧》

【课程背景】

信息服务时代，客户忠诚是最根本，客户是最有价值的资源，客户服务过程是一个整体，与客户联系不再是一种偶然事件，而是一个持续的过程。一线人员在服务沟通过程中由于经验不足、缺乏沟通技巧，缺失客户抱怨处理技巧导致实际成果不尽人意，如何个人处理投诉的能力，提高客户满意度，是摆在我们面前的一个课题。

本课程通过讲述良好沟通应该具备的能力的讲述、实战训练，来提升学员的有效沟通能力，通过客户投诉原因和心理分析，深层次探讨我们在沟通中存在的问题和投诉处理解决办法，通过客户投诉的实际案例详细分析，通过客户心理分析，沟通技术的灵活运用，强化训练学员的处理投诉的技能。

【课程对象】 企业中高层管理层

【课程时间】 1天

【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

- 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

一、提升个人沟通能力

- 1、处理投诉的沟通要从心开始
- 2、和客户的沟通为什么这么难？
- 3、克服与沟通障碍的9大策略
- 4、沟通的四大步骤
- 5、解决客户投诉时沟通的四大技巧
- 6、解决客户投诉沟通的实用策略

二、调整个人心态

1. 如何控制工作中的不良情绪？
2. 疏导情绪的途径

三、不同场合下投诉的处理技巧

- 1、处理客户面对面投诉的技巧
- 2、处理客户电话投诉的技巧
- 3、处理客户信函投诉的技巧

四、客户投诉处理的禁忌

五、客户投诉处理的九大原则

第四章：管理者降低投诉风险的其它解决之道

- 一、用人识人之道
- 二、创新变革之道
- 三、团队协作之道
- 四、系统思考之道