

# 医护人员服务管理与沟通投诉处理技巧

主讲老师：唐黛琳

## 培训对象

医院医生、护士、导诊等相关接待服务人员等。

## 课程时间

2天（12小时）

## 授课方式

理论讲授、案例分析、短片观看、头脑风暴、培训游戏、示范指导及模拟演练

## 课程大纲

### 第一章、医院如何提升服务质量？

#### 一、 如何提高客户服务的满意度？

- (壹) 客户服务的基本原则与要求：共性服务原则、个性服务原则
- (贰) 客户满意否由何决定？
- (参) 提高客户满意度的关键
- (四) 提高客户满意度的技巧
- (五) 客户满意 VS 客户忠诚

#### 二、 优质客户服务的四个基本阶段：□

- (一) 接待客户；
- (二) 理解客户；
- (三) 帮助客户；
- (四) 留住客户；

### 三、 关注接待客户

- (一) 客户进门时关注
- (二) 客户等候时关注
- (三) 客户离开时关注

### 四、 形成服务印象的关键时刻

### 五、 客户体验分析

### 六、 塑造客户体验的重点

## 第二章、医护人员服务沟通技巧

### 一、 影响沟通效果的因素分析

### 二、 积极的沟通心态建设

### 三、 与客户高效沟通的 3A 法则

### 四、 拉近与客户沟通距离的五大方法

### 五、 客户服务过程中的沟通技巧

#### (一) 倾听的技巧

- 倾听的一般注意点
- 案例分析：区分不同表现的听的习惯

#### (二) 说的技巧

- 研讨练习：客户服务过程中十个常见场合下的应答
- 案例分析：说的口气

#### (三) 问的技巧

- 案例分析：问的智慧
- 如何运用开放式问题与封闭式问题与客户沟通

#### (四) 身体语言

- 案例：身体语言的影响力
- 案例研讨：客户服务过程中如何提升感染力

#### (五) 电话沟通的技巧

课堂演练：处理客户异议的沟通话术及标准操作行为

## “倾听”与“赞美”演练

### (六) 与不同性格的客户沟通技巧

1. 如何与D(支配)型的人进行有效沟通
2. 如何与I(影响)型的人进行有效沟通
3. 如何与S(支持)型的人进行有效沟通
4. 如何与C(思考)型的人进行有效沟通
5. 国学经典分享：鬼谷子的沟通九要

## 第三章、投诉是金——正确认识客户投诉

### 一、 客户抱怨投诉风险分析

- (一) 什么是客户投诉
- (二) 客户投诉概率及后果分析
- (三) 客户不投诉的成本分析

### 二、 客户抱怨投诉的三种心理分析

- (一) 求发泄的心理
- (二) 求尊重的心理
- (三) 求补偿的心理

### 三、 客户抱怨投诉目的与动机

- (一) 精神满足；
- (二) 物质满足。

## 第四章 客户抱怨投诉的处理技巧

壹、 处理投诉的要诀：先处理感情，再处理事情。

贰、 投诉处理的基本原则

参、 避免八种错误处理顾客抱怨的方式

- (一) 只有道歉没有进一步行动；
- (二) 把错误归咎到顾客身上；
- (三) 做出承诺却没有实现；

- (四) 完全没反应；
- (五) 粗鲁无礼；
- (六) 逃避个人责任；
- (七) 非语言排斥；
- (八) 质问顾客。

#### **四、 影响处理顾客不满抱怨投诉效果的三大因素**

- (一) 处理时的沟通语言；
- (二) 处理的方式及技巧；
- (三) 处理时态度、情绪、信心。

#### **伍、 客户抱怨投诉处理的八大步骤**

- (一) 处理投诉前的自我心态调整
- (二) 迅速隔离客户
- (三) 仔细倾听，理解抱怨
- (四) 表示同情理解，安抚客户情绪
- (五) 分析原因，掌握客户真实需求
- (六) 提出公平化解方案
- (七) 获得认同，立即执行
- (八) 跟进实施，及时反馈

#### **六、 无法满足客户时的应对技巧**

- (一) 替代方案；
- (二) 巧妙示弱；
- (三) 巧妙转移。

#### **七、 快速处理客户抱怨投诉策略**

- (一) 快速掌握对方核心需求技巧；
- (二) 快速呈现解决方案；
- (三) 快速解决问题技巧。

#### **八、 客户抱怨及投诉处理的对策**

- (一) 资源整合策略；
- (二) 同一战线策略；

- (三) 攻心为上策略；
- (四) 巧妙诉苦策略；
- (五) 限时谈判策略；
- (六) 上级权利策略；
- (七) 利弊分析策略；
- (八) 黑白脸配合策略；
- (九) 威逼利诱策略；
- (十) 息事宁人策略；

### **课堂演练：处理客户投诉时的标准话术与操作行为规范**

#### 案例分析：

- 1、关于服务流程繁琐的投诉处理案例
- 2、关于服务人员服务态度的投诉处理案例
- 3、骚扰客户抱怨投诉处理案例；
- 4、恶意投诉处理案例；
- 5、补偿型客户抱怨投诉案例；
- 6、特殊身份客户抱怨投诉案例；