

客户关系与抱怨投诉处理技巧

主讲老师：唐黛琳

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

导言：

头脑风暴：您碰到哪些关于客户服务、沟通、投诉等方面的难题？每人提出自己工作中难题，老师将这些难题作为案例在整个课程中地穿插、分析、演练，解决学员实际难题。

课程大纲

第一章 客户服务理念与内涵

壹、 什么是客户服务？

- (一) 客户服务的定义；
- (二) 影响客户服务的因素；
- (三) 客户服务环境。

案例：迪斯尼拒客投诉事件

贰、 为什么要重视客户服务？

- (一) 我们的工资由谁付？
- (二) 什么是企业生存的根本？
- (三) 在竞争白日化的今天，我们靠什么赢得市场？获取利润？

案例：银行存款与取款两张脸

参、 优质客户服务的理念

- (一) 以客为中心，让客户满意

第二章 客户服务人员的高效沟通技巧

一、影响沟通效果的因素分析

二、营造沟通氛围：

沟通地点、沟通时间、双方情绪、灿烂笑容、赞美肯定、情绪调整

三、沟通六件法宝：微笑、赞美、聆听、提问、关心、“三明治”、

课堂演练：拉近与客户沟通距离的沟通话术

四、深入对方情境

(一) 行为冰山模型；

(二) 钓鱼理论；

(三) 对方关心的是什么（聆听与观察）；

(四) 如何站在对方立场进行沟通；

(五) 进入对方心理舒适区。

五、高效引导技巧

(一) 开放式提问、封闭式提问；

(二) 经典高效引导技巧；

(三) 巧妙暗示技巧。

六、三明治法则

(一) 第1层-积极情感层面(好)：理解、肯定、鼓励、赞美、关心

(二) 第2层-核心问题层面(坏)：询问、建议、忠告、要求、引导

(三) 第3层-积极情感层面(好)：鼓励、肯定、赞美、希望、关怀

七、高效沟通六步曲

(一) 营造氛围；

(二) 理解共赢；

(三) 分析策划；

(四) 提出方案；

(五) 认同执行；

(六) 实施检查。

课堂演练：处理客户异议的沟通话术及标准操作行为

第三章 客户服务人员的压力与情绪管理

一、 了解压力

(一)识别积极的压力和消极的压力

(二)压力的症状

1. 生理症状
2. 心理症状
3. 行为症状

二、 解读情绪

(一) 情绪的分类

(二) 情绪对身体的影响

(三) 情绪是会传染的

(四) 不良情绪产生的原因分析

三、 压力管理方法

(一)改变思维方式

1. 学会控制情绪
2. 阳光心态，积极思考

(二)改变行为方式

1. 有效时间管理
2. 学会对他人说“不”
3. 高效沟通技巧
4. 改善人际关系

(三)改变生活方式的四种方法

1. 音乐
2. 饮食
3. 运动
4. 冥想

四、 情绪管理技巧

(一)积极自我暗示，增强自信力

- (二)培养幽默、诙谐与快乐的情绪
- (三) 驱除“黑点思维”，凡事不抱怨
- (四) 学会宽容，接纳自己和他人
- (五) 建立健康生活方式，学会放松自我

课堂演练：处理客户投诉前的心理调适与操作行为

第四章 顾客抱怨投诉心理分析

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。

四、 客户四种性格与抱怨投诉处理技巧

- (一) 四种性格的特点描述（力量型、活泼型、完美型、和平型）；
- (二) 针对四种客户性格的沟通技巧；
- (三) 针对四种客户性格的抱怨投诉处理技巧。

五、 超越客户满意的三大策略

- (一) 提高服务品质；
- (二) 巧妙地降低客户期望值；
- (三) 精神情感层面满足。

第五讲 顾客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

- (一) 积极主动原则
- (二) 客观公正原则
- (三) 高效专业原则
- (四) 合规谨慎原则

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。

肆、 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、 客户抱怨投诉处理技巧：三明治法则 提问技巧

七、 巧妙降低客户期望值技巧

- (一) 巧妙诉苦法；
- (二) 表示理解法；
- (三) 巧妙请教法；
- (四) 同一战线法。

八、 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。

九、 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。

壹零、 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) 丢车保帅策略；
- (七) 上级权利策略；
- (八) 利弊分析策略；
- (九) 黑白脸配合策略；
- (十) 威逼利诱策略；
- (十一) 息事宁人策略；
- (十二) 快刀斩乱麻策略。

课堂演练：处理客户投诉时的标准话术与操作行为规范

短片观看及案例分析

- 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、 关于理财产品盈利问题的投诉处理案例
- 4、 骚扰客户抱怨投诉处理案例；
- 5、 恶意投诉处理案例；
- 6、 补偿型客户抱怨投诉案例；
- 7、 特殊身份客户抱怨投诉案例；