

客户投诉避免及投诉冲突处理技巧

授课老师：何慧

培训目的及意义(Meaning)

出现客户投诉，表明企业在服务中还有做的不到位的地方，令客户感到不满意。投诉一旦发生，作为一个管理者，需要能够迅速妥善地处理。若处理得当，不但能够在客户心中留下良好的企业形象，而且还会获得顾客的信任。反之，不但会造成客户流失，而且还很可能给企业带来坏口碑。因此，如何良好处理投诉，是成为一个相关从业者的必修课。

课程对象 (Object)

企业接触处理投诉的管理人员及相关工作人员

课程效果 (Effect)

- 1、使学员掌握避免投诉的沟通技巧
- 2、掌握识别客户不满情绪的状态
- 3、学会在面对投诉时如何有效处理及应对
- 4、投诉处理后的情绪调节及工作积极心态恢复

培训方法 (Methods)

结合成人的学习特点和喜欢的学习方式，讲师采用讲学互动，团队竞赛，屏幕互动分享等

培训时限(Time) 6小时/1天

课程主体内容 (Main points)



培训课程模块	培训课程单元内容	培训模式与目标以及工具说明

<p>第一节、正确认识投诉</p>	<p>1、投诉的概念与投诉渠道</p> <p>2、企业投诉处理不善所产生的恶劣影响</p> <p>思考：会产生哪些不好的影响</p> <p>结论：可怕的投诉数据</p> <p>3、投诉对于企业和个人的价值和意义</p> <p>头脑风暴：投诉的意义是什么？</p> <p>4、面对投诉必须具备的职业素养</p> <p>1) 充分理解客户的情绪和动机</p> <p>2) “问题到我这里就结束了”的解决态度</p> <p>3) 勇敢、积极、善于协调的专业素养</p>	<p>课程目标：</p> <p>对于投诉有新的解读和认识，树立积极乐观的心态面对客户矛盾</p>
<p>第二节、客户投诉避免及有效沟通技巧</p>	<p>1、你真的会沟通吗？</p> <p>情景案例：认识自己惯用的沟通方式</p> <p>2、沟通的基础框架模型</p> <p>案例分析：常见的客户沟通障碍</p> <p>1) 沟通的意义取决于对方的回应</p> <p>2) 怎么说比说什么更重要</p> <p>3) 维持客户沟通场域不破是关键</p> <p>4) 先跟后带是精髓</p> <p>小组演练：根据工作中的实际情况排演案例分析解决</p> <p>3、如何进行预投诉识别与管控</p> <p>1) 肢体语言识别</p>	<p>课程目标：</p> <p>投诉最重要的不是发生如何处理，而是如何预防，本章节着重讲预防的客户沟通技巧</p>

	<p>2) 消极性客户状态判断</p> <p>3) 创造积极沟通场域的技巧</p> <p>总结：无投诉的服务关键点：脸笑、嘴甜、腰软、腿脚勤</p> <p>4、沟通亲和力密码：同理及共情</p> <p>小组讨论：不同性格的人际特征有何共性？</p> <p>1) 如何与不同性格特征的人打交道</p> <p>2) 沟通的六级赞美法</p> <p>3) 倾听中的同理与需求确认技巧</p> <p>情景演练：实际客户沟通场景中遇到的障碍进行演练</p> <p>5、如何倾听客户的语言</p> <p>3) 肢体识别及配合</p> <p>4) 创造沟通场域的技巧</p> <p>6、如何说到客户心里</p> <p>1) 逻辑思维的连贯</p> <p>2) 肯定认同技巧——客户反对时的应急处理</p> <p>3) 提问的技巧与练习</p> <p>4) 化解客户情绪的 234 降火话术</p> <p>情境练习：客户在沟通时的封闭状态识别；客户抗拒排斥时的处理；客户情绪激烈时的安抚……</p>	
<p>第三章节：投</p>	<p>思考：投诉是好事还是坏事？</p>	<p>课程目标：</p>

<p>诉中的及时处 理解决技巧</p>	<p>1、投诉的定义</p> <p>2、客户投诉的原因分析</p> <p>1) 投诉质量</p> <p>2) 投诉态度</p> <p>3) 投诉行为</p> <p>4) 投诉管理</p> <p>5) 投诉承诺不兑现</p> <p>6) 故意发泄情绪</p> <p>情境案例：各种类型客户不满的状态、行为、应对</p> <p>3、投诉处理 5 步曲</p> <p>视频解析：这场投诉事件是怎么怎么登上社会热搜的？</p> <p>1) 如何积极聆听客户</p> <p>2) 引导客户回归理性的询问技巧</p> <p>3) 真诚的解释致歉是化解矛盾的关键</p> <p>4) 提出合理解决方案</p> <p>5) 后续的跟进维护</p> <p>模拟场景演练：根据工作中的实际情况排演案例分析解决</p>	<p>运用五步法快速处理投诉</p>
<p>第四章节： 投诉后的总结 及情绪快速调</p>	<p>1、投诉后的总结</p> <p>2、投诉类型分析及改进措施</p> <p>3、被投诉人员的快速情绪调节</p>	<p>课程目标： 快速恢复状态进行 下一步工作，并对</p>

<p>节</p>	<p>1) 投诉时情绪是怎样产生的？</p> <p>2) 自我总结及情绪恢复</p> <p>3) 情绪恢复 2 技巧</p> <p>4) 情绪的治本处理技巧</p> <p>作业布置：相关情绪管理书籍推荐+学习建议</p>	<p>此次投诉进行总结</p>
<p>场景实操&结 训</p>	<p>1、针对课程中的细节进行提问答疑</p> <p>2、所有章节总结回顾</p> <p>3、行动方案：学习内化</p> <p>4、合影留念及 PK 奖励</p>	<p>课程目标：</p> <p>总结回顾所有章节内容；制定行动方案强化学习效果</p>