

投诉处理技巧提升

---听的懂，会共情，说得清，有温度

【课程背景】

客户服务是最重要的环节之一，是和客户交流的第一平台。是提高客户体验，建立品牌美誉度最重要的一环。也是提高是参与市场竞争的重要资源。随着人民物质的充盈，大家对于生活质量，服务水平的要求也越来越高了。客户投诉处理工作在监管和外部竞争环境的多重压力下，举步维艰。企业在投诉处理的过程中逐渐发现，客户变得越来越强势，对待客户的投诉，我们似乎不断的在让步和妥协。“蜀道难,难于上青天”，但是再难的路，行动起来才能看见方向。路漫漫其修远兮，吾将上下而求索。投诉处理既是一场沟通的技术，又是一次博弈谈判，更像是一场心理的碰撞。这场谈判如何避免你死我活，如何在不谈崩的前提下稳步推进沟通进程。《三国志·蜀书·马谡传》里说到“用兵之道，攻心为上，攻城为下；心战为上，兵战为下。”一起走入投诉处理能力提升的成长之路吧！

【课程收益】

1. 提升投诉处理技巧
2. 提高服务的沟通艺术
3. 洞察客户情绪背后的需求
4. 提升在疑难场景下的沟通技巧
5. 提升安抚和共情的技术能力

【课程时间】 2+1 天

【理论篇：课程大纲】

壹、 投诉的原因和客户画像分析

1. 投诉原因分析
 - a) 对工作人员服务和行为的不满
 - b) 服务或者产品预期与现实的落差
 - c) 出现经济损失
 - d) 风险责任转嫁
2. 投诉客户画像分析
 - a) 宣泄愤怒型：情绪强烈，语言带有强烈攻击性
 - b) 理智目标型：善于寻找漏洞，目的性很强
 - c) 威胁扩散型：得不到满意的结果，警示威胁
 - d) 专业技术型：善于寻找规则和条款的破绽，索要赔偿

式、 客户投诉目的

1. 寻求问题解决
2. 追究问题原因
3. 获取经济满足
4. 达到尊重满足

参、 投诉处理的态度、流程、策略、技巧的应用

1. 投诉的处理态度性
 - a) 谦虚---少说多听，少说多问
 - b) 公正性---只解决，不争论
 - c) 仁义性---先处理心情，再处理事情，多赞美，少批评
 - d) 客观性---只对事，不对人，态度比技巧重要
2. 投诉处理的 6C 流程
 - a) 降解客户的情绪 (Control Emotion)
 - b) 收集投诉相关的信息(Collect customer information)
 - c) 快速判断客户类型(Control customer type)
 - d) 使用恰当的沟通策略和技巧(Communication skill)
 - e) 洞察客户动机与需求(Comprehend motivation & Demand)
 - f) 理智沟通交流化解矛盾(Conciliate conflict)
3. 投诉处理基本策略的应用
 - a) 后发制人，以弱博强
 - b) 恩威并施，软硬兼施
 - c) 利用对方的虚荣心和自尊感
4. 对于疑难投诉的谈判沟通
 - d) 冷静克制、理智应对
 - e) 以终为始、目标至上
 - f) 尊重对方、切记傲慢

四、 听懂客户情绪背后的需要，借助心理学去应对投诉难题

1. 听懂客户情绪背后的需要
 - 愤怒=我认为你们侵犯了我的边界和权益
 - 抱怨=我认为我受到了不公平的对待
 - 委屈=我认为你们辜负了我的信任
2. 基于心理缺失的补偿话术公式

- 懂得=事情的总结+情绪的标注+感受的呼应
- 3. 当客户对制度和规则不满的时候
 - 反对=不认可
 - 你们需要=我要例外
- 4. 价值观重塑的话术
 - 认可>妥协>否定
 - 改变重塑=我肯定你的期待+我认可你的观点+制度和规则公平性+背后价值
- 5. 艰难场景下的沟通话术
 - 建立信任支撑点+安抚对方情绪点+考虑对方利益点+亮明自己价值点

五、客户的安抚与共情能力的提升

1. 共情能力的含义
2. 对客户同情理解的误区
3. 共情的三个部分：
 - 事实的反馈
 - 经历的回应
 - 感受同步
4. 同理心技术与共情之间的联系与差别
5. 同理心与共情技术的应用

六、面对不同场景下的投诉该如何处理？

1. 客户问题久诉未决的
 - 解释过程
 - 说明原因
 - 表达诚意
 - 管理期望
2. 多次来电有缠诉的
 - 服务范围 and 权限说明
 - 委婉拒绝
 - 恩威并施

3. 要求现场解决不挂机的

- 巧妙回应
- 合理拒绝
- 缓兵之计

【实战篇：课程大纲】

沙盘推演：舍我其谁，谁与争锋

1. 案例提取方法

英雄擂台：请写出在服务沟通过程中，常常碰到难以应对的交流场景。案例描写的越细致越具体越好，最好把时间，人物，背景，涉及到的业务交代清楚。

特别要求：

- 太宽泛的，无实质问题和业务内容的案例无效；
- 太极端少见的案例无效；
- 完全属于公司业务问题和规则漏洞的问题无效。

荣耀擂台：请写出在你们小组的工作过程中，曾经处理过的较为成功的案例，把时间，人物，背景交代清楚。

- 把当时的疑难点或困难点重点突出写出来，
- 通过你的沟通技巧，解开了困难，你认为当时自己的处理方法或沟通技巧，解决思路和方案很灵活机智；
- 隐去你的处理方法，测试一下你的对手，实战检验一下你对手的能力，如果你对手沟通技巧或解决方案比你还机智，你输了，如果你对方的沟通技巧或解决方案不如你，你赢了。

2. 比赛规则

- 接帖人扮演客服，挑战出题人，如果挑战者的沟通技巧，处理技巧，解决思路不令出题人满意，角色可以互转，再行挑战。
- 如果出题人不敢角色互换挑战，权利留给场下的人策反。策反成功者或加倍奖励，策反失败者予以惩罚。

3. 老师点评+拔高培训

- 老师针对在对抗过程中出现的问题，逐一点评，然后结合服务理论进行拔高培训
- 让员工进一步理解，每个不同案例的解决思路和服务思维模式
- 以业务为根基，以客户满意为主要考量方向，如何有效的兼顾企业的利益的同时，又能最大程度提高客户满意度是我们拔高培训的方向。
- 老师针对在对抗过程中出现的问题，逐一点评，然后结合服务理论进行延展讲解