

冲突与差异化管理

——沟通与抱怨的处理技巧

课程背景

这几年人工智能技术发展迅速，在客户联络中心也是应用广泛。有人预言2028年人工智能将替代人工40%以上的工作，这个数字很吓人，而客户联络中心的客服的工作是否被替代是一再被提及和讨论的话题。这就意味着打败你的，让你的失业不再是你的同事，可能是成长快速的机器人。目前人工智能在客服工作上主要做的事情还是去回答一些通用程度较高的问题，这些问题比较多但和具体业务无关，只是一些日常的简单问题。但未来的发展我们无法预测，但有一点是值得肯定的，那就是，人工智能为我们未来服务工作提供了更大，更宽广的发展空间。于是我们需要让自己活出作为人的真正价值来，而不是简单交互的机器人的价值。人工智能没有情绪感知能力，于是当客户出现抱怨和投诉时，人工智能是没有办法安慰，共情，更没有办法妥善去解决。这时候就需要我们优秀的客服人员来处理。投诉处理不仅考验着我们客服的情绪控制能力，更是考验我们客服人员临场应变能力，语言沟通能力，更考验着客服人员冲突的解决能力，抱怨和投诉是一个优秀客服人员的试金石，在快速发展的时代，我们也需要对自己提出更高的要求，迭代自己成为进阶的投诉处理人员。

培训对象：呼叫中心管理团队、呼叫中心投诉主管、投诉处理人员、一线员工

培训目的

1. 提高对客户心理分析能力
2. 提高对不同性格客户的辨别和应对技巧
3. 提高投诉处理人员灵活应对力
4. 提高客服人员整体综合素质

授课方式

课程采用讲师讲授、分组讨论、实际演练、案例分析等生动活泼的教学形式，使学员在充分投入的氛围内最大限度的提升培训效果

课程大纲：

一、 我知你心 - 客户投诉心理分析

1. 什么是投诉 - 辨认投诉与一般抱怨的区别
2. 客户投诉的实质
3. 客户投诉产生的三大原因
4. 客户投诉的显在诉求：规避损失、快速解决、物质补偿
5. 客户投诉的潜在诉求：理解、尊重、重视

二、 以柔克刚 - 委婉沟通避免低层次的投诉

1. 了解客户真实的意图
2. 确认问题，坦陈自己的感受
3. 坚持正面的表达：积极、中肯、不武断。
4. 运用对方的语言拉近彼此的距离
5. 提出客户的利益，稳妥提出合理要求
6. 提前预见并提醒客户由此问题引发的其他疑问

三、 不同性格色彩客户的辨析及沟通策略应对

1. 客户性格类型的分类
 - ◇ 黄色系 - 主导型
 - ◇ 红色系 - 活跃型
 - ◇ 蓝色系 - 分析性
 - ◇ 绿色系 - 随和型
- 2 不同色系客户类型分析及沟通策略
 - ◇ 黄色主导型的客户特质：冷静，强势，果断，快捷
 - ◆ 沟通方式：说话响亮，底气足够；开门见山，高效准确，不模棱两可；
 - ◇ 红色活跃型的客户特质：热情、外向、活泼、感性
 - ◆ 沟通方式：说话洪亮、惯用赞美、热情对待、注意倾听。
 - ◇ 绿色随和型，友善、耐心、中庸平和
 - ◆ 沟通方式：讲话温柔，这类客户需要安全感；适当鼓励，经常沟通，充当权威，帮他做决定。
 - ◇ 蓝色分析型：防御心理比较强，做事有计划，严谨，
 - ◆ 沟通方式：讲话音调适中，一定要有条理；用数据说话，严谨逻辑，适当的用些专业术语。

四、 投诉处理过程的原因查找力和责任鉴别力

1. 发生客户所遇到情况或结果的原因有哪些？

- ◇ 技术原因
 - ◇ 系统原因
 - ◇ 使用原因
 - ◇ 条款理解分歧
-

2. 责任归属

- ◇ 公司责任
 - ◇ 客户责任
-

五、 投诉处理过程的解释力和说明力

1. 从满足自身需要的角度来说，解释从来不起作用
 2. 诚实的表达自己的想法，而不是批评、指责
 3. 温柔以待的解释方式：
-

- ◇ 从通行行业规定上解释
 - ◇ 从宏观价值层面上解释
 - ◇ 从企业品牌价值角度解释
 - ◇ 从客户的角度分析优劣势
 - ◇ 从客户的情感角度解释引发共情
-

六、 投诉处理过程的解决力和建议力

1. 关注事实表述更清晰，讨论的问题要够具体
 2. 解决的方案要够明确，解决的流程让对方更明了
 3. 让对方参与方案讨论中来，而不是你参与对方情绪愤怒中去
 4. 解决方案准备要充分：
-

- ◇ 损失弥补方案 AB 法
-

- ◇ 服务弥补方案
 - ◇ 未来风险提示
 - ◇ 后期完善措施
-

总结：了解客户的过去要安抚，解决客户的现在要及时，承诺客户的未来要适度
