

# 创造柔性服务 – 高效沟通能力与客户抱怨投诉的化解

## 【课程背景】：

保险对于所有客户来讲是一个特殊的产品，保险条款复杂，概念很多。它可能既包含客户的健康，意外或者财产多方面的保障。一份保险少则几千，多则上万或几万。因此客户显得非常谨慎，再加上民众对于保险工作的一些偏见认识，导致很多客户在购买前后都会带着很多的问题甚至质疑而来。而客服人员除了需要具备专业的保险知识以及对保险产品非常熟悉以外。也需要有一定的沟通技巧和抱怨投诉的处理技巧，如何化危为安。消解客户的愤怒和质疑是我们的工作的重点。一次好的服务结果，应该是这样把握的，彼此交流之始，双方有一个正面的情绪开端，随着沟通的逐步深入，客服能准确理解客户的问题，并且能适时合理解答客户的问题，打消客户的顾虑，妥善解决客户的难题，随着沟通的结束，彼此双方有一个正面的情绪的提升。而要到达这样的结果。除了我们控制好自己的情绪，培养专业而又有亲和力的声音，还需要快速地了解客户的来电意图，理解客户的需求，有技巧性提问，引导服务的方向，另外让客户快速理解我们给予的解释，建议，解决方案，也是一项必不可少的能力，提升我们的沟通技巧，与客户顺畅而高效的沟通是我们努力追求的方向。

【授课方法】：以讲授为主：录音分析，现场演练，现场辅导

## 【课程大纲】

### 一、以柔克刚，委婉沟通，提高沟通融洽度

---

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

### 二、明察秋毫--发现有潜在投诉风险

---

- 语气中带有质疑，情绪比较激动
- 讲话条理性强，逻辑清晰，质问口气明显
- 对客服带有明显的不信任，客服的说明与解释听不进去
- 对公司的规定或公司的业务带有偏见

### 三、打造积极正面的沟通氛围

- 导致沟通失败的原因有哪些？
- 由负向沟通走向正面交流
- 建立有效沟通的关键
- 服务沟通讲究以情动人，以理服人
- 沟通避免：武断、讲道理、指责、冷暴力
- 积极的语言表达方式都有哪些？

- 说话不能太满
- 保护好同一战线

#### 四、有效的提问，合理引导增加沟通的效率

##### 1 问

##### 提问分类

- 征询性提问
- 协商性提问
- 求教性提问
- 启发性提问

##### 2 提问目的

- 抓住通话的主动权
- 创造双方有理的感觉
- 转移客户的注意力

##### 3 如何有效的说

- 如何摸透客户的心
- 通过表现看特征，通过特征看需求，通过需求看动机
- 对方最关心的是什么：现代客户的心理特点
- 进入对方心理舒适区：客户期望剖析
- 合理管理并引导客户的期望

#### 伍、提高自己的情商指数，让沟通如虎添翼

- 与客户沟通中顾及他的心情和环境
- 但与客户沟通中照顾到对方的身份和地位
- 当你想要向客户解释时，需要注意你的修辞方式，区分教育和教训之间的差别
- 即使拒绝客户的请求，也要委婉，用 YES 的方式表达 NO 的含义
- 如何处理沟通中的负面情绪

#### 六、友好互动的 3 种方式，合情合理的 5 种解释

---

- 服务友好互动的三大润滑剂——积极关注式、同频道式、针对性的赞美
- 辩解和解释的差别在于：语气，用词，方式
- 从自身需要的角度来说，解释从来不起作用
- 诚实的表达自己的想法，而不是批评、指责
- 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

#### 七、给予解决和回复的 6 种回应

- 原因解释
- 过程解释
- 服务弥补解释

- 解决方法提供
- 替代方案提供
- 弥补方案提供

## 八、 员工服务及抱怨投诉处理能力深度辅导

### 1. 员工基础服务的 3 项能力的提升

---

- 业务信息的传递表达力
  - 沟通过程中的正面表述与解释力
  - 灵活应变的问题解决能力
- 

### 2. 疑难复杂业务的 4 项能力辅导

- 借助工具的能力
  - 抗挫折的打击能力
  - 逆向思维能力
  - 方案的提供能力
- 

### 3. 客户四大问题类型的应对策略

- 想获取产品信息：表达力
  - 因我方产品疑问引发问题：解释澄清力
  - 对我方产品使用不满引发情绪：共情力
  - 对我方规定或流程不满引发情绪：引导力
- 

## 九、 质检跟踪辅导的核心和关键

1. 帮扶大于纠错
2. 松紧合宜，不把人管理成机器人
3. 质检和培训有效联动
4. 落地辅导有针对性
5. 反检查环节具体