

# 客户沟通技巧与投诉处理

## 培训目的：

1. 提升客户服务意识和亲和力
2. 提高客户服务人员电话沟通礼仪
3. 提高客服人员沟通与交流能力，培养客服人员的亲和力；
4. 充分认识到有效处理投诉对企业发展的重要性，了解客户投诉动机，掌握降低投诉以及有效的处理投诉的技巧，正确处理客户投诉，提升公司正面形象。

## 课程大纲：

### 一、服务意识与服务特性

1. 什么称之为服务意识？
  - 1) 服务心态决定服务行为——“人而不仁，如礼乎？”
  - 2) 客户服务中的：“道”“法”“术”
2. 服务的5大特性
  - 1) 服务的无形性
  - 2) 服务之间衡量基准差异大
  - 3) 服务质量的感知，全凭客户的主观感受
  - 4) 服务质量因人而异，不易控制
3. 客服人员职业素质的要求
  - 1) 心理素质要求
  - 2) 技能素质要求
  - 3) 职业素质要求

### 二、服务礼仪知多少

1. 服务礼仪十准则
2. 呼入电话礼仪
3. 呼出电话礼仪
4. 回访的电话礼仪
5. 标准规范话术
  - 1) 首问语与结束语的使用
  - 2) 客户信息收集阶段
  - 3) 咨询、查询或投诉问题核实阶段
  - 4) 信息回复阶段
  - 5) 意见或建议的提供阶段
  - 6) 骚扰电话的应对
  - 7) 个人与企业信息的保密
6. 礼貌敬语的使用方式与频率
  - 1) 称呼客户的频率
  - 2) 千万不要让礼貌用语，听不出礼貌的意味，说“对不起”“不好意思”时又让人感觉不到道歉的诚意。
7. 服务忌语与语言地雷
8. 给自己的服务打上美丽标签：“甜美型”“专业型”“亲和力型”

### 三、沟通核心能力训练

1. 听
  - 1) 听些什么？
  - 2) 如何区分表相还是真相？
  - 3) 如何运用同理心聆听？
  - 4) “听”的五个层次
2. 辨
  - 1) 真实了解客户的真实意图
  - 2) 清晰事实与真相：看透不说破
  - 3) 清晰了解客户目标和要求
3. 问
  - 1) 问的目的与方向
  - 2) 问题的方式与内容
  - 3) 高效沟通的四大类问题
  - 4) “问”的核心能力训练
4. 应
  - 1) 如何回应？
  - 2) 回应什么？
  - 3) 应的方法与技巧
  - 4) 如何运用潜意识沟通？
5. 如何说最有效？
  - 1) 如何摸透客户的心
  - 2) 对方最关心的是什么：现代客户的心理特点
  - 3) 进入对方心理舒适区：客户期望剖析
  - 4) 合理管理并引导客户的期望
  - 5) 积极的语言表达方式都有哪些？
  - 6) 不武断表达
  - 7) 说话不能太满
  - 8) 保护好同一战线

### 四、投诉处理的6C流程

1. 掌控情绪 (Control Emotion)
2. 收集客户信息(Collect customer information)
3. 快速判断客户类型(Control customer type)
4. 沟通技巧(Communication skill)
5. 领会客户动机与需求(Comprehend motivation & Demand)
6. 化解矛盾(Conciliate conflict)
7. 以情感人——如何一开始就取得客户的认同  
首先是信任，然后再解决问题
8. 先处理心情再处理事情——情绪安抚的心理学原理  
在责任不明的情况下如何稳妥表达歉意  
如何运用真诚赞美快速化解敌对心理  
怎样的同理心表达才能安抚客户情绪

### 五、谁来为你的杯子续水？

1. 找到真我：爱的方程式 – 我们体内有种微弱的潜力，真正的自我，隐藏在焦虑之下。当你找到它时它会发出万丈光芒。

## 陈知一 老师

### 【背景资料】

- 北京大学毕业，法学学士
- 香港大学，工商管理(国际)硕士(MBA)
- 国际职业培训师协会认证培训师。
- 呼叫中心运营管理专家,呼叫中心讲师之一。
- 受邀参加过中国呼叫中心及企业通信、中国国际呼叫中心与客户关系管理等等大会，担任演讲嘉宾。
- 客户世界杂志、CTI论坛、客户服务评论、呼叫中心商业评论、中国价值网特约撰稿人。
- 呼叫中心培训网讲师，呼叫中心运营管理专家，根植于呼叫中心管理八年，对于投诉管理、质检评定、绩效奖惩、科学排班、招聘培训、目标管理等都具有丰富的实战经验，对呼叫中心运营管理过程中碰到的各种疑难问题都具有自己的独特见解和解决之道。在多年咨询工作中服务于电信、金融、保险、IT等行业。实际解决了多家大中型呼叫中心实际运营过程中碰到的各种难题，提高了呼叫中心运营效率，且对于客户满意度的提升产生了显著的效果。



### 【学员反馈】

实战心得丰富，演讲富于激情，案例丰富，切合主题，极富感染力，能够帮助企业解决呼叫中心运营中的难题。同时互动、启发式的教学能够让学员迅速掌握课程上的知识，做到理论联系实际，深受广大学员的欢迎。

**【擅长领域】** 投诉处理技巧 标准发音技巧 客户沟通技巧 情绪与压力缓解

### 【主要培训课程】

#### 一、金牌课程

1. 《塑造完美客服之音》

2. 《如何打造呼叫中心完美的服务》
3. 《化投诉客户为忠诚客户之投诉处理技巧》
4. 《客户服务技能提升》
5. 《呼叫中心职业动力与职业美感培养》

## 二、主要课程

1. 《呼叫中心岗位职业美感分析与员工满意度管理》
2. 《员工执行力能力培养》
3. 《如何打造呼叫中心完美的服务》
4. 《呼叫中心情绪控制与压力缓解》
5. 《呼叫中心现场管理》
6. 《呼叫中心情绪控制与压力缓解》
7. 《如何处理客户之投诉》
8. 《呼叫中心的绩效管理》
9. 《呼叫中心的人才聘用、培训、留用技巧》
10. 《电销话术设计与营销技巧提升》
11. 《客户细分与客户营销策略的区别对待》
12. 《外呼项目策划管理和电销激励技巧》

**【授课风格】** 娓娓道来、生动活泼、案例丰富、深入浅出、感染力强

**【授课形式】** 课堂讲述、案例分析、脑力激荡、情景演练、短片播放、图片展示

### **【服务过的部分企业】**

黑龙江地税、黑龙江国税、河北移动、银河证券、北京银行、工商银行、光大银行、中国农业银行、宝马集团、成都供水系统、北京银行、天津港集团公司、黑龙江移动、中国农业银行、大连网通、沈阳网通、广东省电信、东莞电信、深圳电信、深圳润迅、湖南省联通、江西联通、广东联通、北京农商行、广东发展银行、商务爱农卡、广东农商行、武汉建设银行、内蒙古移动、三生集团、深圳电信公司、PICC人保后援中心、辽宁锦州银行、欧姆龙工业制造有限公司、周大福珠宝、太平洋保险公司、南方航空公司、沧州电信、王府井集团股份有限公司、易麦通电子商务、银河证券五洲国际、山东移动、三生集团、内蒙古移动、汤臣倍健、阳光保险集团