

感动服务 – 投诉处理中的非暴力沟通与惊喜服务

【课程背景】

作为一个资深的客服顾问，也许你从来没有想过和“暴力”扯上关系，你一直认为自己是用客观的语言表达自己的观点，如果领导布置的作务比平时多一些，你会跟同事抱怨说“领导太过份了，想累死我们吗？”，如果班长对我们的工作细节想了解更多一些。我们就会认为“他有强迫症”，反之，如果你想多问一下下属的工作进度，他没有告知，你就会认为“他太粗心大意了”，当我们把客户想咨询的内容回复客户时，客户不太明白，我们就会说“你不理解吗？”我们都站在自己的是非观上去评价他人。有意无意间，在言语上加上了自己的随意评价，任意的说教，无端的指责，甚至武断的给别人扣帽子。这些伤害虽然不会给人身体带来伤害，但对人的心理和精神上的伤害是极大的。它让我们与同事产生了误会，与客户产生了隔阂，冷漠，甚至是敌意，这样的语言脱离了我们服务的初衷。通过倾听，我们将意识到他人和自己的共通之处，温柔以待，真诚回馈，我们理解关注到了客户背后的需要，适时的成述自己的观点，客户会洞见你的努力和善意解释。沟通不仅在于把话说出来，而是要让对方听得进去。让我们赋予沟通全新的意义：摒弃愤怒和质问，透过我们的语言，倾听我们共同的心声。

【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. 提高投诉处理人员主动积极沟通的能力
2. 提高投诉处理人员正面表达能力
3. 提高投诉处理人员投诉应变能力
4. 通过实际案例剖析客户愤怒背后的需要
5. 通过真实案例再现，了解“非暴力沟通”过后的，客户意外的“合作”

【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、 不要让偏见蒙蔽了卓见

1. 清空成见，开始倾听
 2. 帮助客户抒发郁结
 3. 让对方感受到您的理解
 4. 消除错位现象
 5. 茫然无助时，学会主动示弱
 6. 让对方感受到你的价值
-

小结：让你的大脑从说“不”到说“是”

二、与客户创造一个非暴力的世界

1. 用非暴力沟通法化解冲突 – 同理心催生法
 2. 告诉对方你想要的，而不是你不想要的
 3. 表达自己的请求，倾听对方的需要
 4. 当冲突双方无法聚到一起时 – 先进行自我揭短
 5. 出人意料的立场转换
 6. 从“交易”到“交心”
 7. 朝着“不行”一路挺进
-

小结：先建立信任，再处理问题

三、化解积怨 – 从冲突到和解

1. 愤怒处理 4 步骤
 2. 关切的体会他人，不解读为批评或指责
 3. 从满足自身需要的角度来说，解释从来不起作用
 4. 诚实的表达自己的想法，而不是批评、指责
 5. 温柔以待的沟通方式：
-

- 观察
- 感受
- 需要
- 请求

6. 阻碍和解的错误表达：
-

- 比较

- 说教
- 否定
- 同情
- 辩解
- 纠正

小结：所有愤怒背后都有恐惧，所有不满背后都有需要

四、突破封锁黄金五步走

- 1、 理解并总结
 - 有效倾听、真诚致歉、适时安抚
- 2、 说明和解释
 - 原因解释、过程解释、服务弥补解释、规范和流程解释
- 3、 引导并解决
 - 拿到通话主动权、引导提问、降低客户期望值、转移客户注意力
- 4、 替代和弥补
 - 方案要有效、业务要贯通、客户要洞察
- 5、 建议和感谢
 - 风险规避提醒、避免问题再次发生提醒、郑重感谢

演练：展现同理心和换位思考的共鸣技术

演练：通过同理心表达安抚情绪和建立信任

研讨：掌握从安抚情绪到处理实际问题的稳妥推进方法

五、打造惊喜 - 重获信任的力量

1. 投诉处理中创造惊喜服务的关键
 - 客户意料之外，根本没有关注到
 - 企业花去最小的资源和成本
 - 符合客户个人特征，而不是仅仅提供更多的东西
 - 重量级人物的重视与感谢
2. 投诉融洽沟通秘密在于：以情动人在先，以理服人在后

结语：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