

# 服务之道--基于客户满意度提升的 沟通与投诉处理技巧提升

## 【课程背景】：

客户服务过程中，针对客户出现的各种疑难问题或投诉，都需要我们所有工作人员耐心的说明，细致的解释，从而慢慢消化客户的不满；如果客户有情绪和抱怨投诉以后，客服有化危为安的能力。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。

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：问题分析，现场演练，现场辅导

## 【课程大纲】

### 一、服务信仰的建立

1. 什么才是服务人的精神：
  - 为什么我们需要服务信仰
2. 服务意识的建立
3. 服务心态决定服务行为——“人而不仁，如礼乎？”
  - 客户服务中的：“道”“法”“术”
4. 服务理念的建立
  - 1) 企业文化对服务理念的影响
  - 2) 企业以“市场为中心”到以“客户服务为中心”的观念转变
  - 3) 员工服务理念的建立

### 二、以柔克刚，委婉沟通，提高沟通融洽度

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、明察秋毫--发现有潜在投诉风险

1. 语气中带有质疑，情绪比较激动

2. 讲话条理性强，逻辑清晰，质问口气明显
3. 对客服带有明显的不信任，客服的说明与解释听不进去
4. 对公司的规定或公司的业务带有偏见

#### **四、打造积极正面的沟通氛围**

1. 导致沟通失败的原因有哪些？
2. 由负向沟通走向正面交流
3. 建立有效沟通的关键
4. 服务沟通讲究以情动人，以理服人
5. 沟通避免：武断、讲道理、指责、冷暴力
6. 积极的语言表达方式都有哪些？
7. 说话不能太满
8. 保护好同一战线

#### **五、有效的提问，合理引导增加沟通的效率**

##### 1. 问

###### 提问分类

- 1) 征询性提问
- 2) 协商性提问
- 3) 求教性提问
- 4) 启发性提问

##### 2. 提问目的

- 1) 抓住通话的主动权
- 2) 创造双方有理的感觉
- 3) 转移客户的注意力

##### 3. 如何有效的说

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

#### **六、友好互动的 3 种方式，合情合理的 5 种解释**

1. 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
2. 辩解和解释的差别在于：语气，用词，方式
3. 从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. 温柔以待的解释方式：
6. 从通行行业规定上解释
7. 从宏观价值层面上解释

8. 从企业品牌价值角度解释
9. 从客户的角度分析优劣势
10. 从客户的情感角度解释引发共情

#### **七、不要让情绪压力成为你的职业障碍**

1. 了解行业的特性；
2. 了解压力产生的来源；
3. 了解压力对于个体的影响：正向压力&负向压力；
4. 了解职场发展与情绪压力管理的关系。

#### **八、不要成为情绪的奴隶，培养正面思考力，让工作生活充满能量**

1. 解绑情绪压力的束缚，不要让情绪限制了你的视线：准确定位、找准职业方向和职业目标；
2. 扛着压力往前走，你比想像中更优秀；
3. 修正：“自我对话”问题缔造现实——你的关注点，影响你的认知；
4. 建立：正性心态的建设与正面积极思考力的培养。

#### **九、情绪压力调节方法的渗透**

1. 情绪压力调节 5 步走：认识体察情绪、安全引爆情绪、恢复理性、面对问题、积极行动。
2. 积极行为疗法，增加生活控制感。
3. 建立完整的社会支撑系统。
4. 获取压力释放的通道