

投诉心理分析与投诉处理技巧提升

【课程背景】：

进入 21 世纪以来，我国的房地产业形势发生了很大的变化，在国家宏观调控和拉动内需的大背景下，房地产业法规逐步完善，已走向规范化、健康和稳定的发展之路，房地产也成为大众化的投资工具。2005 年以来，国家出台一系列严厉的房地产新政，限制和打压房地产行业，房地产消费受到抑制，以及房地产品牌建设日趋重要的背景下，房地产企业的客户服务与客户资源在市场竞争中的地位无疑显得特别突出，对房地产企业客户服务与客户资源管理的研究、探索也就变得特别重要。如何处理好与客户之间的关系特别重要，特别是投诉客户的事情，妥善处理，有技巧的处理可以化险为夷，不妥当的处理很有可能引发客户的群体投诉事情。

【授课方法】：理论讲授- -案例分析-现场演练；启发式、互动式教学

【课程目标】：

- 1、提高客服人员沟通与交流能力
- 2、提升客服投诉处理能力

【课程时间】：1 天

【授课讲师】：陈知一

【课程大纲】：

第一节 以行为心理学会基础的客户需求分析

1. 感性需求

- ◆ 希望得到尊重
 - （重视）——向我道歉、保全我的面子
- ◆ 希望得以倾诉
 - （理解）——了解我的处境、站在顾客的角度考虑问题
希望体会愉悦
 - （体验）——得到关心、处理问题时的责任心与灵活性

2. 客户的理性需求

- ◆ 希望解决问题——给我提供解决方案或变通方法、说明要采取的具体行动、告诉我所需要的时间
- ◆ 通知我事态的进展
- ◆ 希望得到补偿——物质补偿、经济补偿
- ◆ 希望改正失误——客户提建议、希望下次不要出现类似的事

第二节 投诉处理的原则和流程说明

1. 投诉处理的基本原则

- 真实坦诚
- 及时准确
- 客观公正
- 责任担当

2. 投诉处理的6C流程

- 掌控情绪 (Control Emotion)
- 收集客户信息(Collect customer information)
- 快速判断客户类型(Control customer type)
- 沟通技巧(Communication skill)
- 领会客户动机与需求(Comprehend motivation & Demand)
- 化解矛盾(Conciliate conflict)

第三节 投诉处理工具表解析

处理步骤	受理客户的投	确认客户问题	澄清客户问题	解决客户问题	修复与
处理流程	理解	总结	解释	解决	
具体行为	1.有效倾听 2.适当安抚 3.真诚致歉	1.抓住客户重点 2.有效提问 3.明确投诉需求	1.事件原因解释 2.事件过程解释 3.转移注意力	1.替代方案的提供 2.弥补方案的提供 3.补救措施的提供	1.听取 2.温馨 3.风险
反向检查表	1.打断客户说话 2.出现不耐烦情绪 3.使用语言地雷	1.被客户牵引 2.出现不耐烦情 绪 3.误解客户	1.与客户争辩 2.摆事实，讲道 理 3.斥责客户	1.失去对话主动权 2.冷落客户 3.草率提出不成熟方案	1.武断 2.没有 3.风险

结尾：投诉处理人员的情绪舒缓和阳光心态