

疑难投诉&情绪压力管理

【课程背景】

在日趋严峻的行业监管和舆论媒体影响力不断放大的双重压力下，企业投诉管控的外部环境进一步恶化。利用监管施压，升级投诉、过度维权、代理投诉、钓鱼投诉等事件层出不穷。企业在投诉处理的过程中逐渐发现，谈判的筹码在不断向客户方转移，客户越来越强势，企业却陷入了无底线让步妥协的怪圈中。在主管部门的高强度管控、新消法对消费者权益保护的新举措等等外部环境的高度重视前提下，投诉处理举步维艰。新春伊始，在国际消费者权益日“315”即将到来，如何安全渡过这一特殊时期，是我们所有企业都非常关注并重视的事情。有没有一种方法和策略帮助我们在困境中与客户达成双赢的共识，实现化干戈为玉帛的投诉处理结果呢？但愿这节课能给你带来一些启示和方法论，让我们一起安全顺利渡过 315 这一特殊时期。

【培训目的】

1. 如何做好投诉谈判前的准备工作；
 2. 如何掌握投诉谈判的主动权；
 3. 在坚持原则和妥协让步之间如何做出平衡；
 4. 如何运用谈判策略有效的管理客户的不合理期望
 5. 如何以利益为导向达成双赢的和解结果；
 6. 如何避免客户投诉升级导致的不良后果。
-

【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、 明察秋毫，洞悉 315 期间潜在的投诉风险

1. 敏感客户的类型辨别
2. 客户特殊行为和语言表达方式的了解
3. 重点业务规则和产品特性细节的把握
4. 销售的惯性不合理行为和销售误导

二、 知己知彼，百战不殆，诉前准备工作

1. 了解客户个性特征，匹配投诉处理的对手方和沟通方式

2. 洞悉客户投诉的显在诉求和潜在诉求的侧重点
3. 鉴别客户投诉的性质：有理投诉 or 无理投诉
4. 谈判信息和证据线索的捕捉和挖掘
5. 争取谈判需要的资源

三、投诉沟通与策略的应用

1. 初步确定投诉的结果导向：防御性投诉处理 or 扩展性的投诉处理
2. 谈判的三种策略：强势谈判、弱势谈判、双赢谈判
3. 初步达成共识的关键在于期望值管控
4. 澄清事实和解决误解时的策略技巧

四、以利益为导向促成双赢的和解结果

1. 把握求同存异的关键时机
2. 拒绝客户而不至于遭到反驳
3. 利益谈判：有理退让，不是无理退让，逐步退让，不是一次性退让
4. 引导客户逐步接受方案达成妥协
5. 柔性坚持，而不是强硬坚持
6. 自我保护 - 建立防御性服务保全自身

五、不要成为情绪的奴隶，培养正面思考力，让生活充满能量

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。

六、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