

# 用我的玉帛融化你的干戈

## —— 投诉处理技巧

### 【课程背景】

---

只要你的企业致力于做好服务，提高客户的体验，只要您决定打开渠道全然接受客户的声音，就不永远无法回避一个话题 – 客户投诉抱怨，毕竟谁都无法保证投入市场的产品，推出上线后的业务完全没有瑕疵。投诉就像爱情中的争吵。争吵过后的爱情是分崩离析，还是情感更加稳固？有些人经历了一次失败的爱情就像遭遇了一场灾难，有些经历了一场失败的爱情却更加完善了自己，这完全取决于每个人对爱情的态度，对失败的定义。似乎所有做服务的人都赞同，投诉处理过程中的态度比技巧更加重要。技巧是表，而态度是里。投诉处理表里如一，神形兼备才行。而面对客户排山倒海般的咆哮，我们如何保持客观、清醒、热情的态度？如何让投诉的客户回归理性？如何让技巧发挥效用，如何让投诉的客户接受并接纳我们的方案？……,让我们一起携手共同攻克这些难题，学会化干戈为玉帛。

---

### 【培训对象】

呼叫中心管理团队、呼叫中心班组长、投诉处理人员、呼叫中心培训师等

### 【培训目的】

---

1. 了解客户投诉动机，掌握客户投诉背后的真实诉求；
2. 通过实例教授加强投诉过程中沟通主动权的把握；
3. 正确处理客户投诉，提升公司正面形象；
4. 学会控制自我情绪，保持积极的服务状态；
5. 学会利用法律知识来应对投诉以及维护公司的利益；

### 【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、 我知你心 – 客户投诉心理分析

---

1. 什么是投诉 – 辨认投诉与一般抱怨的区别
2. 客户投诉的实质
3. 客户投诉产生的三大原因
4. 客户投诉的显在诉求：规避损失、快速解决、物质补偿
5. 客户投诉的潜在诉求：理解、尊重、重视

## 二、 以柔克刚 – 委婉沟通避免低层次的投诉

---

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、 穿越封锁 – 投诉黄金突破五步走

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

## 四、 干戈玉帛 – 有效化解分歧

1. 应对愤怒客户时的 10 大沟通障碍
2. 学习心理医生的有效安抚法则
3. 展现同理心和换位思考的共鸣技术
4. 从安抚情绪到处理实际问题的稳妥推进方法
5. 处理分歧的说服公式：建设性说“不”
6. 化解客户异议三要素

## 五、 自我保护 – 建立防御性服务保全自身

1. 千万不要引发新的期望值
2. 建立安全网保护自己
3. 无法满足有形需求时，尽可能满足一项无形需求
4. 无理客户使用提问技巧来转移话题
5. 转移不了，也不争辩，坚定立场的进行倾听

## 六、 权益解读 – 做到法规心中有数

1. 消费者的九大权利解读：
- 

- 安全权、知情权、自主选择权、
- 公平交易权、求偿权、结社权、
- 受教育权、受尊重权、监督权

2. 消法的合理解读与善意告知
3. ISO10002 投诉管理体系中的几项原则

## 七、 **投诉预警 - 优选优培**

1. 事后处理，不如事前预防：投诉预警机制的建立
  2. 亡羊补牢，做好灾后重建：优化投诉流程和应对机制
  3. 投诉专家梯队的建设：优秀投诉处理人员的培养
-