

服务效能提升

客户体验与投诉处理“7643”

【课程背景】：

随着经济的发展和市场的开放，完全倚靠产品在市场上立足的年代已经过去，聪明的企业都把目光转向了客户服务。最容易与顾客发生冲突的环节，也就是企业在顾客心中地位的最重要环节，正是客户投诉的处理环节。同时客户的要求不断增加，维权意识不断增强，客户的头绪原因也趋于多样性，掌握客户投诉应对的技巧和方法，可提升企业整体投诉处理满意度。

【课程对象】：企业管理干部、服务工作人员、企业客服人员

【学习价值】：

1、态度层面：积极有效的认识客户投诉的重要性以及客户投诉中给企业带来的危害。

通过投诉处理技巧的合理运用，把客户抱怨与投诉转化为提升服务水平的一个契机。

知识层面：通过课程的讲解，学员能清晰分析客户投诉的原因及客户投诉的动机。从而有效的进行分析

技能层面：了解客户服务的流程，清晰客户投诉处理的技巧，可掌握服务中客户投诉处理的基本流程。使员工在工作中能轻松应对客户投诉的战术

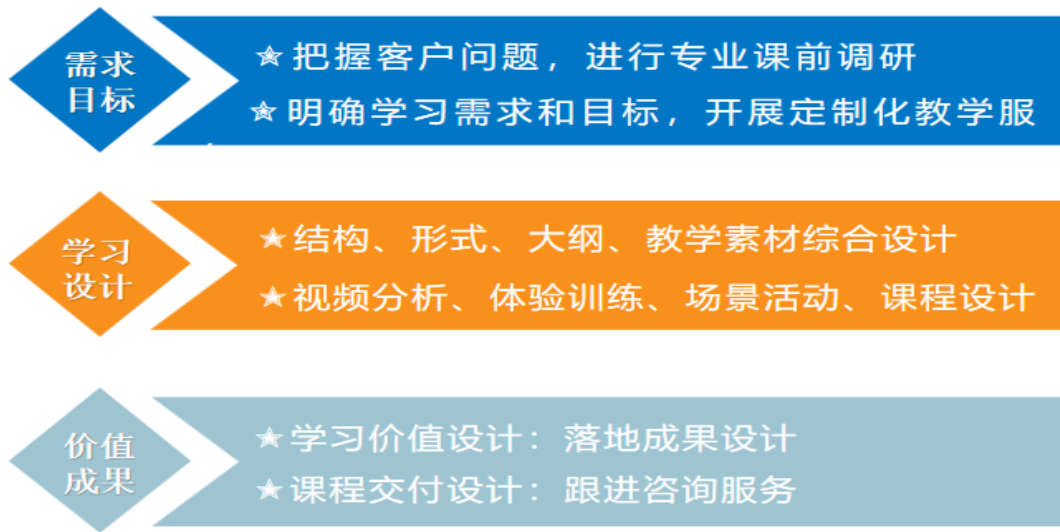
训练层面：课程中采用情景训练、讨论分析，让学员更有效的掌握每个投诉技能，掌握投诉流程。让企业在服务竞争中脱颖而出；

【学习时间】：一天面授课程（6个小时）

【教学特点】：理论分享、案例工具、技能训练、实战应用、场景模拟等形式；

【课程设计要点】：

课程核心设计三部曲



【课程大纲】

模块一：服务概念与意识

案例：

一、服务是什么？

游戏体验

二、服务中的角色认知与定位

▫ 教养

▫ 素养

▫ 修养

三、服务的态度

四、服务的四个层级

▫ 劣质服务

▫ 基本服务

▫ 满意服务

▫ 超值服务

五、服务层级的体验

实训：小结总结

模块二、正确认识客户投诉的意义

头脑风暴：

一、何为投诉？

案例分析进行抽丝剥茧：

二、投诉是好还是不好？

三、投诉的影响是什么？

四、从客户意识中看客户服务

五、在经营中挖掘投诉价值

▫ 老客户的价值

▫ 及时处理投诉的价值

六、关注客户体验的最终目的

实训：模拟点评

模块三：投诉处理中的自我管理

视频分享

一、抽丝剥茧（投诉中需要哪些自我管理）

二、投诉处理中的自我管理五种能力

▫ 处事不惊的应变能力

▫ 挫折打击的承受能力

▫ 情绪的自我掌控能力

▫ 情绪的自我掌控能力

▫ 积极进取的心态能力。

三、抽丝剥茧（处理投诉的基本原则）

▫ 理解原则

▫ 快捷原则

▫ 克制原则

▫ 真诚原则

四、实训：情景实训

模块四、投诉处理中的沟通技巧

故事游戏

一、沟通的漏斗原理

二、不同情绪沟通方式

三、沟通的四个行为

四、倾听五步骤

五、倾听的不同层次

六、处理投诉时沟通的声音

▫ 红色

▫ 蓝色

▫ 粉色

▫ 黑色

七、沟通的眼神及注视区域

实训：本章知识点回顾总结

模块五、客户投诉处理实战

头脑风暴：《客户投诉的原因分析》

一、客户投诉背后的 3 个期望

▫ 获得赔偿

▫ 要求道歉

▫ 改进服务

二、抽丝剥茧：（客户投诉的 6 个动机）

▫ 发泄的心理

▫ 尊重的心理

▫ 表现的心理

▫ 认同的心理

▫ 报复的心理

▫ 补偿的心理

三、抽丝剥茧：（处理客户投诉的 7 个方法）

训练：场景模拟

课程总结

1、老师进行课程总结

2、学员心得分享

3、行动计划