

《客户投诉处理与应对技巧提升》

一、问题分析

通过过往对投诉处理人员日常工作的调研和培训，我们发现部分同事在日常与客户的沟通过程中，常常会出现如下的问题：

- ◇ 当客户的要求超出了我们正常的服务能力范围，常常不知如何应对，最终引发客户不满；
- ◇ 当解释多次后，客户还是听不明白，我们有时就会表现出无奈和烦躁；
- ◇ 当客户就细节问题纠缠不休，沟通时长无法掌控时，我们不知该如何控制局面；
- ◇ 当客户产生较明显的投诉情绪的时候，无法有效的进行应对，导致投诉升级
- ◇

当上述问题发生的时候，服务人员必须掌握一套行之有效的沟通技巧，可以在最短的时间给客户提供最优的解决方案，这个课程就是针对以上典型问题来进行设计。

二、课程特色

- ◇ 课程结构模块化——将课程内容分为4个模块，每个模块都有落地的工具和自检表，可供学员在课后持续巩固以及查漏补缺；
- ◇ 课程演绎生动化——课程将结合“问题提出—观点分析—案例分享—情景演练”的模式进行展开，学员可在最短时间内学以致用。

三、培训对象

客服人员、营业厅及相关投诉处理人员

四、课程目标

- ◇ 掌握快速了解客户需求技巧，提升主动服务意识；

- ◇ 学会区分不同沟通风格类型的客户，并对其进行有针对性的服务与应答；
- ◇ 了解投诉客户的真正需求，并能够快速有效的应对客户的投诉问题。

五、课程大纲

第一部分：服务人员的主动服务意识与有效沟通

一、让客户满意的“关键”在哪里

- 请思考：如果你是客户，你愿意和什么样的服务人员沟通
- 客户满意度究竟与下面哪项指标关系最为密切
 - ◇ 沟通时长
 - ◇ 语音语调
 - ◇ 问题解决与否
 - ◇ 主动服务意识
- 高效服务沟通的 C—NPE 模型

二、投诉处理过程中有效沟通的要点

- 有效的服务沟通的三个条件
 - ◇ 清晰的目标
 - ◇ 传递信息与情感
 - ◇ 达成共识

【视频分享】：这段沟通对话没有达成共识的主要原因在哪里

第二部分：投诉处理过程中具体沟通技巧的应用

一、服务用语与主动服务意识的培养

- 服务过程中的“忌语”
 - ◇ 你应该……

- ◇ 你可能不明白……
- ◇ 这方面不归我们负责……
- ◇ 我们的业务流程是这样的……
- ◇ ……

【情景模拟】：练一练，评一评，我们的对话里面有没有“雷区”

二、巧用提问，快速了解投诉客户的真实需求

- 区分清楚客户的要求和需求
 - ◇ 要求和需求的区别是什么
 - ◇ 先满足需求再满足要求
- 不同类型客户的不同服务策略
 - ◇ 强势型客户的应答技巧
 - ◇ 理性型客户的应答技巧
 - ◇ 热情型客户的应答技巧
 - ◇ 温和型客户的应答技巧

【情景模拟】：迅速明确投诉客户对于服务需求的练习

三、与投诉客户快速达成一致意见的沟通技巧

- 客户的异议与不满的来源
 - ◇ 问题的解决
 - ◇ 情绪的发泄
 - ◇ 利益的补偿
- 异议与抱怨的处理应对流程
 - ◇ 倾听安抚（同理心、引导性赞美的技巧）

- ◇ 澄清解释（表达生动化的技巧）
- ◇ 达成共识（增强说服力的技巧）
- 与客户达成一致的进阶沟通技巧
 - ◇ “先跟后带”法则，化解客户的对抗情绪
 - ◇ 有效传递“坏消息”与“反话正说”技巧的使用
 - ◇ 让客户的“喋喋不休”变成“言简意赅”
 - ◇ “趋利避害”法则增强服务人员沟通的影响力

第三部分、案例应用与角色模拟练习

公司的解释只能到这，客户找各种理由，想达到目的，服务或费用。多次沟通比较困难，找领导等。既能满足公司的要求，也能愉快接受。