

# 客户投诉与报怨处理技巧

主讲：郭粉

## 【课程背景】

5G时代，竞争加剧，移动互联网带给手机用户新的体验，选择手机影响了用户选择运营商，智能终端带动了流量增长，传统以话音业务为基础的套餐包正在向流量经营转变。随着智能手机的增多，很多客户无意中就会使用手机上网，并导致产生高额流量费，与此同时，其它如流量经营、终端产品、应用业务等各类业务的多样化发展，也带来营客户投诉和抱怨的增多，有效提升服务质量和降低客户投诉成为了阶段性主要工作。《客户投诉与抱怨处理技巧》课程助您进一步认知了解客户心理，掌握客户投诉应对的沟通工具和技巧方法，提升一线员工整体投诉应对能力及客户沟通能力，提升投诉处理满意度。

## 【课程收益】

- 正确理解顾客的抱怨与投诉产生的原因。
- 了解处理客户不满的行为规范，树立使客户满意的正确行为标准。
- 掌握客户心态，使学员了解合理处理投诉的系统知识。
- 掌握客户投诉处理的一般流程。
- 学习客户抱怨和投诉的处理技巧，以补救服务过程出现的差错。
- 通过投诉处理及沟通技巧的合理运用，把客户抱怨与投诉转化为提升服务水平的一个契机。
- 对客户投诉进行详细的分析，并从表面原因、服务原因、深层次的系统原因进行剖析，提供相应的问题解决技巧。

【课程对象】 营业厅现场管理人员、投诉处理员、一线营业员

【课程时长】 1天

## 【课程大纲】

### 一、通信企业客户投诉的发展

1. 中国运营商通信行业客户投诉的发展特点
2. 通信企业客户投诉演变趋势
3. 4G时代的客户投诉趋势预测

### 二、通信行业常见客户投诉的分类

1. 通信行业投诉的常见分类模式及划分依据和标准
2. 通信行业不同类别投诉客户的行为特点

### 三、赔偿标准的界定

1. 案例分析“该不该赔”
2. “该不该”--投诉中合同的保管相关规定
3. “赔多少”—赔偿相关申诉时效
4. 关于公开承诺的法律效应
5. 关于双倍返还
6. 投诉、申诉、诉讼的区别

### 四、焦点难点投诉处理

1. 焦点难点投诉的界定和判定标准
2. 焦点难点投诉的特点以及基本的界定标准
3. 焦点难点投诉的原因和后果详细解剖
4. 情景式角色扮演：“运营商公司是不是乱扣费”

## 五、安抚客户的情绪

1. 常见特殊投诉客户行为方式的划分
2. 特殊客户情绪安抚的四种方法
  - 三段式法则
  - 目的引导法
  - 同一阵线法
  - 打断法
3. 关于 sp 投诉问题的相关法律规定和实践中客户难点问题的应对技巧
4. 不属于退费范畴内的客户要求退费的应对方式
5. 关于多倍（十倍、百倍）赔偿要求的应对方式
6. 实践工作当中，如何判断客户的赔偿要求是否合理

## 六、疑难投诉处理的技巧

1. 常见类别的焦点难点投诉及相关法律问题剖析
2. 与营销案相关的焦点难点投诉及法律剖析
3. 营销方案制定环节可能的纠纷及法律分析(强开业务)
4. 营销方案宣传过程当中的纠纷及法律分析(营销案漏洞、营业员解释出错)
5. 营销方案合同、录音保存相关问题分析

## 七、常见网络覆盖类投诉

1. 网络信号不好的原因
2. 演练：关于“盲区”的投诉
3. 管理客户时间期望值的四种方法
4. 网络覆盖相关法律知识
5. 拥塞、掉话、串话、割接等相关文件的规定

## 八、常见支撑类投诉

1. 未收到停机提醒短信引发的投诉
2. 关于短信的相关法律规定

## 九、内外部升级投诉的分级标准及升级投诉的界定

1. 升级投诉的预防解决改善机制
2. 升级投诉的诱因分析
3. 内外部升级投诉的控制机制和解决流程

4. 升级投诉的有效控制改进措施和机制建立

## 十、客户服务之难缠客户应对技巧

### 案例讨论：常见难缠用户的类型

1. 疑难投诉处理技巧
2. 有理由投诉无理由要求的基本应对原则
3. 无理由投诉无理由要求的基本应对原则
4. 常见特殊客户分析及应对技巧

#### A. 变色龙型的客户

1. 变色龙型的行为特点
  2. 变色龙型客户反复的可能原因剖析
  3. 变色龙型的客户的应对要领和窍门
  4. 我国法律对于生效处理的规定
- 案例演练：客户对于公司的解决方案反反复复

#### B. 手榴弹型的客户

1. 手榴弹型的行为特点
2. 手榴弹型客户特征表现的可能原因剖析
3. 手榴弹型的客户的应对要领和窍门

### 案例演练：因我公司工作失误带来客户的投诉

#### C. 特殊客户的情绪安抚技巧

1. 我国法律对于民事责任承担的规定
2. 双方投诉中的四两拨千斤的技巧
3. 因我公司工作人员工作失误带来投诉的应对技巧和原则

### 案例演练：只有赔偿目的的客户投诉

4. 我国法律关于赔偿的基本规定
5. 应对只有赔偿目的，目标明确的客户投诉的基本沟通要领

#### D. 万事通型的客户

1. 万事通型的行为特点
2. 万事通型客户沟通的注意要点
3. 万事通型的客户的应对要领和窍门

案例演练：万事通型的客户的有理由投诉（霸王条款，公开道歉，写字据，媒体曝光等）

4. 我国法律关于一些常见问题的基本规定
5. 不同问题的话术招式

#### E. 投诉为生型的客户

1. 投诉为生型的行为特点

2. 投诉为生型客户的投诉原因和投诉手段剖析
  3. 投诉为生型的客户的应对要领和窍门
  4. 案例演练：屡屡投诉的王先生
  5. 投诉为生的客户的预防及期望值管理
  6. 特殊的非常正常处理技巧
  7. 疑难投诉处理的总结归纳
- 课程回顾和工作计划拟定**