

转怒为喜的客户投诉处理技巧

课程背景：

客户服务已成为企业塑造持续竞争优势的核心抓手，大多数企业都面临如何更好地处理客户的投诉与抱怨问题，而抱怨与投诉的客户只占到心存不满的客户的极小部分比例。追求一流客户服务水平的企业除了提升处理客户抱怨与投诉的能力以外，需要更多地去关注心存不满而并没有说出来的客户，这也许才是企业服务竞争优势塑造的真正分水岭。

本课程在清晰区分认识客户的不满、抱怨、投诉的原因基础上，首先训练提升处理客户的投诉和抱怨的能力，但更多地从全局的角度，培养企业和员工能够从战略层面以深邃的客户需求先见能力探寻与管理客户的不满，构建起完善的客户反馈系统，从而真正地征服客户、傲视群雄，塑造持续的服务竞争优势。

课程收益：

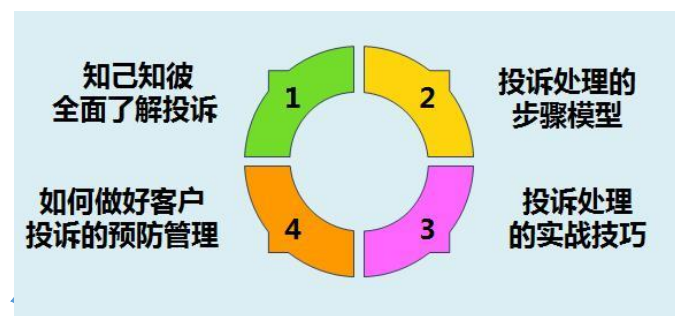
- 掌握客户投诉原因，树立正确投诉处理观念；
- 掌握客户对客户投诉心理进行分析，针对不同性格的处理技巧；
- 面对投诉客户如何调整心态，尤其是银行人员无明显过错时的应对策略；
- 掌握投诉沟通的实战技巧，巧妙缓解客户情绪，化解事件矛盾；
- 针对性的进行学员情景演练，并对发现的问题进行针对性指导。

课程时间：1天，6课时

课程对象：服务岗位窗口人员、现场服务人员、客服人员、投诉主管等

课程方式：讲授为主、辅以练习、分享、小组讨论、案例分析、情景模拟等

课程结构：



一、关于投诉的基本概述

1.投诉的基本概述

2.投诉的产生与发展

3. 客户投诉的原因分类

1) 正当理由

2) 非正当理由

3) 不满意客户却不投诉的原因

问题讨论 2：对于非正当理由投诉怎么看？怎么处理？

二、客户投诉的背后期望

1. 客户投诉的心理需求

1) 情感需求

2) 事实需求

2. 客户投诉的目的与动机

1) 求发泄的心理

2) 求尊重的心理

3) 求补偿的心理

4) 求表现的心理

5) 求安全的心理

6) 求报复的心理

案例解析 1:99元分多次存取的李先生

案例解析 2：去三亚旅游的李先生

三、有效处理投诉带来的价值

-
- 1.客户投诉与忠诚度的关系
 - 3.处理方法对购买行为的影响
 - 4.客户投诉的经济价值

问题讨论 1：如何看待“零投诉”

第三讲：客户投诉处理的步骤模型

一、接待客户

- 1.首先要给客户留个好印象
- 2.判断客户的情绪变化
- 3.迅速隔离客户

研讨分析：隔离客户有哪些好的办法？

案例分析：工行某柜员巧妙隔离客户的案例

二、安抚客户情绪

- 1.重视客户情感需求，让客户尽情的说
- 2.倾听的技巧

1) 倾听的语言技巧与非语言技巧

2) 倾听的三个层次

- 2.四类典型性格客户的情绪反应
 - 1) 黄色性格特点及应对策略
 - 2) 红色性格特点及应对策略
 - 3) 绿色性格特点及应对策略
 - 4) 蓝色性格特点及应对策略

三、合理道歉

- 1.道歉的五种忌讳
 - 1) 缺乏诚意
 - 2) 犹豫不决
 - 3) 不够及时
 - 4) 边道歉边辩解
 - 5) 事实不清时过早道歉
- 2.正确的道歉方式

研讨分析：如果“我”没有错，该向客户道歉吗？

案例分析：下跪的德国总理

四、分析问题的原因

1. 准确判断客户投诉的事实真相
2. 立即了解客户资料
3. 通过询问，沟通方式了解顾客的期望
4. 尽快判定形成解决方案的要素

五、给出解决方案

1. 问题解决越快损失越小
2. 赔偿拖得越久成本越低
3. 及时征询客户意见
4. 签好协议防止二次投诉

案例分析：某客户到网点投诉的案例

六、说服客户接受方案

1. 说明解决方法的益处
2. 消除客户的顾虑担忧
3. 强调不接受方案的影响
4. 适当给一些小礼品补偿
5. 运用客户的亲朋好友解决问题
6. 运用客户的领导解决问题

七、跟踪服务投诉转化

1. 客户信息记录
2. 获得客户最终反馈
3. 长期跟踪产生忠诚顾客
4. 将投诉转为营销

第三讲：客户投诉处理的情感艺术和实战技巧

一、投诉中服务人员的情感艺术

1. 投诉中必备的心理素质
 - 1) 积极应对的心理
 - 2) 我代表企业的心理
 - 3) 投诉即磨炼的心理
 - 4) 避免感情用事的心理
 - 5) 避免自认倒霉的心理

2.心态管理的三个“先后原则“

1)先处理心情再处理事情

2)先处理感谢再处理理性

3)先影响自己再影响他人

4.心态管理的处理原则

二、处理客户投诉实务

1.投诉处理中的谈判技巧

1)动之以情

2)晓之以理

3)绳之以法

2.处理投诉的经典战术

1)以静制动

2)区别对待

3)张弛有度

4)适时放弃

5) 缓兵之计

3.处理投诉的锦囊妙计

1)移情法

2)三明治法

3)3F 法

4)解释法

5)转移重心法

现场练习：情景模拟运用

三、客户投诉处理的禁忌

- 1.投诉处理中的形象礼仪禁忌
- 2.投诉处理中的面部表情禁忌
- 3.投诉处理中的声音表情禁忌
- 4.投诉处理中的身体语言禁忌
- 5.投诉中的“五不”原则

案例解析：滴滴顺风车道歉

视频解析：泰国总理应对翻船事件

第四讲：客户投诉处理的预防管理

一、如何做好投诉预防

- 1.制定投诉处理预案
- 2.建立完备的业务流程
- 2.前瞻性的客服培训

二、培养团队服务意识，强化服务水平

1. 服务人员 4 种优秀服务意识
2. 服务人员 6 大成熟服务心态
- 3.服务中的六种必备能力

三、提高客户忠诚度

1. 客户忠诚度的划分
- 2.客户忠诚度的度量

3.提高客户忠诚度的五个关键因素

2. 影响客户体验的关键因素

四、有效驾驭客户期望值

1. 期望值与满意度的关系

2.期望值的影响因素

3. 客户期望值的三种应对方式

4.降低客户期望值的四轮驱动

1) 逻辑反转

2) 搭配选项

3) 焦点转移

4) 条件挂钩

第五讲：投诉案例解析

一、服务投诉案例分析

二、营销投诉案例分析

三、管理投诉案例分析

四、流程投诉案例分析

情景演练：对每组学员分配一个情景案例进行实战演练

第六讲：课程总结回顾

1.运用思维导图进行课程总结回顾

2.答疑解惑