

# 客户服务与投诉处理能力提升

## 课程背景：

随着国民生活水平日益富足，消费需求日渐增高，消费体验由先前经济过渡到心经济，国家经济背景的新零售、供给侧改革均引导各服务型产业通过精耕细作，优化服务水平提升客户消费体验；而服务感知代表着企业形象，面对日益繁杂的客户状况，稍有不慎即引发投诉。不论是因为客户、自身或人为过失的原因造成投诉，都可能耽误时间精力，且对公司品牌造成极大影响；而面对客户异议，服务人员压力陡增、情绪对立、处理技巧缺失亦易让投诉进一步升级。如何提升从业人员水平，化解细微不满，处理客户投诉，提高运作效率，维持自身形象，是各大企业面临的一大问题。

本课程结合客户心理与常见投诉场景，从时代背景下的服务观、塑造从业人员服务心态与意识；并对投诉形成正确认知，同时详细阐述投诉处理流程、分析特殊投诉场景，最后结合不同性格客户，提供相应解决方法，提高服务人员客诉拦截及化解的能力。

## 课程收益：

- ◆ 了解客户思维变迁的特征与诉求，掌握压力管理的 REBT 法；
- ◆ 了解客户流失根源，掌握提升满意度三大维度，掌握服务的四大技巧
- ◆ 掌握沟通中高效表达、高效倾听、高效提问的方法；
- ◆ 深度理解客户投诉认知，掌握客户投诉处理方法。
- ◆ 识别并分析不同性格客户，采取不同沟通策略。

**课程时间：**1 天，6 小时/天

**授课对象：**企业售后、服务人员等

**授课方式：**课程讲授 50%，案例分析及研讨 30%，实操练习 20%

## 课程大纲

### 第一讲：携用户思维 塑服务心态

#### 一、经济心态与成交思维变迁

1. 计划经济-卖货思维时代
2. 市场经济-流量思维时代
3. 即刻起-用户思维时代

**案例分享：**欧美、日本用户思维转型之路

#### 二、用户思维时代的来临

1. 客户期望攀升背后的根源
2. 客户价值观蜕变两大特征

**案例分享：**海底捞、胖东来、新零售体系的底层逻辑。

3. 新时代客户的六大诉求
4. 服务人员必备用户思维

#### 三、时代背景下一塑造阳光心态

1. 不同心智模式下的行为差异
2. 消极心态的两大杀手本色
3. 心态模型“A-B-C”法则

4. 关于认知的三种病态思维
5. 第四种行为模式：REBT（理性情绪行为疗法）
6. 提升自尊体系的四种方法
7. 情景模拟：认知改变

## 第二讲：客户服务技巧

### 一、客户满意度根源解析

#### ——数据展示：客户流失的表象

1. 客户流失根源分析
2. 客户流失与服务品质
3. 案例剖析：关系 VS 事件

### 二、客户服务技巧

1. 影响满意度的两大因素
2. 提升满意度的三大维度
3. 表达认同的一核心两技巧
4. 表达赞美的二级反馈“C-F-R”模式
5. 树立专家形象三步骤

## 第三讲：高效沟通三步法

### 一、高效表达——“说”的力量

1. 高效表达核心要素：传递思想
2. 高效表达——搭建框架
  - 1) 结论先行
  - 2) 上下对应——不重不漏
  - 3) 分类清晰
  - 4) 逻辑清楚
3. 高效表达——填写内容
  - 1) 事实 VS 评论
  - 2) 充实内容三个维度
4. “S-B-N”高效表达法

视频分析：胡歌领奖感言的高效表达

视频分析：毛新宇的师资论

情景演练：高效表达练习。

### 二、高效倾听——同理心倾听法

——案例分析：汽车大王乔吉拉德的倾听

——情景演练：你听懂了吗？

1. 倾听障碍解析
  - 1) 倾听的六个推理阶梯
  - 2) 倾听的两大归因
  - 3) 倾听误区：同理心 VS 同情心
5. 同理心倾听“A-S-P”三步法

#### ——视频分析：谁在应用同理心

- 1) A：接受情绪
- 2) S：分享感受
- 3) P：提供支持

### 三、高效提问——同频同道

1. 提问方法：开放式与封闭式
  - 1) 开放式提问适用场景
  - 2) 封闭式提问适用场景
2. 愉悦沟通：问-答-赞三步法

### 3. 漏斗效应法

——情景演练：高效提问

## 第四讲：投诉认知与处理技巧

### 一、客诉根源认知

1. 客诉起源的六大推理阶梯
2. 人际沟通的两大基本归因
3. 激发客诉的四条高压线
4. 投诉认知-影响圈与关注圈
5. 投诉事例中的双核思维
6. 客户投诉处理三原则

### 二、投诉处理—安全开场

1. 安全开场“两要三不”原则
2. 安全开场之设定情境

### 三、投诉处理—设定情境

1. 设定情境的深意与必要性
2. 客观阐述事实

案例讨论：什么是事实，什么是评论？

### 四、投诉处理—表达感受

1. 陈述感受目的
2. 表达感受核心

案例讨论：什么是感受，什么是想法？

### 五、投诉处理—道出根源

1. 感受四大根源

讨论：依据感受四大根源，哪些易引发投诉升级？

2. 表达道歉之意
3. 采用对比说明
4. 创造共同目标

### 六、投诉处理—探讨方案

1. 商讨改变
2. 行动总结
3. 跟进计划

### 七、投诉处理特殊情景

- 1) 客户极度愤怒的情况，如何处理？
- 2) 自己极度愤怒情况，如何处理？
- 3) 客户沉默或暴力状态，如何处理？

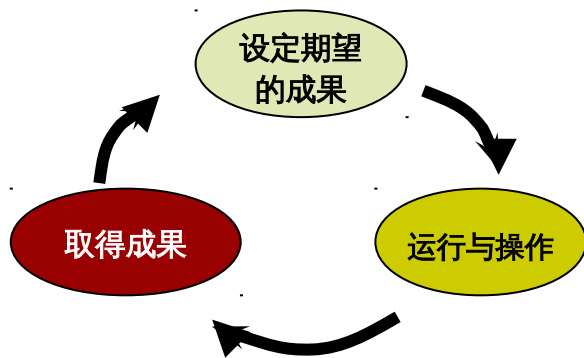
## 第五讲：目标管理与计划执行

### 一、什么是目标管理

1. 什么是目标（头脑风暴）
2. 目标管理的定义、意义
3. 目标与工作职责的区别

### 二、目标管理内容

1. 目标管理要素
2. 目标管理特点
3. 目标管理基本模型



### 三、目标的设定

#### 1、目标制定原则

应用工具：SMART 原则

#### 2、目标设定 4 个方法

案例分享：马拉松的故事

#### 3、设定目标的 7 个步骤

课堂练习：目标的练习

#### 4、如何与下属设定目标

### 四、目标的分解

#### 1、目标管理工作流程

#### 2、目标管理卡

#### 3、目标的量化

### 五、目标的实施

#### (一) 目标执行力

##### 1、何为团队执行力

##### 2、为什么执行不力

案例研讨：《俄罗斯矿山爆炸》

##### 3、目标转化为计划

#### (二) 目标的跟进

##### 1、目标跟进的目的

##### 2、目标跟进的步骤

##### 3、目标跟进的原则