
客服中心客户投诉处理实战

【培训讲师】 胡爽姿

【培训时间】 2天

【培训对象】 客服中心人员、呼叫中心行业人员

【培训形式】 引导式培训授课模式，通过知识点分享、案例分析、情景演练、小组讨论、游戏活动等方式

【培训目标】

- 1、通过培训，全面提升员工服务意识、从业务到服务，制度+温度的客户体验。
- 2、通过对服务情商的培养，从人性出发、直击问题本质，提供在客户投诉中有效的沟通化解方案。
- 3、通过引导式客户投诉处理情境模拟实战闯关，学员层层递进、步步为营，从理论、技巧、方法、话术等方面进行训练，提升现场处理投诉的能力。

【课程大纲】

模块一：服务意识与服务情商培养

一、现代服务环境下的服务特征

1. 不懂业务，做不好服务；懂了业务还要有温度
2. 客户要的是什么？企业要什么？客服的角色定位是客户与企业的连接桥！

案例分析：客服，你可知道在不自觉中给企业挖了坑

3. 如何充当好“客户体验最前沿”
4. 制度+温度的服务
5. 从人性出发的客情管理
6. 用服务触动人心，产生感动经济
7. 服务，利己则生，利他则久

案例分析：呼叫中心的“蝴蝶效应”

学习活动：客户体验触电思维导图

二、积极情商服务“心”思维

翻转辩论：情商在服务中重要吗？

1. 情商测试

-
2. 服务质量与服务人员的情商之间的关系
 3. 读懂客户情绪是服务第一步
 4. 快速调整服务工作中负面情绪
 5. 现场服务的情绪压力管理
 6. 积极情商的自我修炼---抽丝剥茧、顺藤摸瓜

视频案例：几句共情真诚的话语扳回的结局

三、阳光心态提升工作幸福指数

1. 将心注入，幸福是一种心态
2. 把良好的行为培养成习惯
3. 感恩的心是幸福之门的钥匙
4. 包容是一种智慧，信任是一种能力
5. 好服务提升生活的幸福感

模块二：新时代下的客服中心投诉管理

一、呼叫中心客户服务面临的挑战

1. 投诉处理核心能力模型解读
2. 可视化程度低带来的障碍
3. 以工作为傲，然后收起你的傲气---把自己训练成为优秀的客服
4. 同行之间的竞争激烈
5. 客户对服务的期望越来越有个性
6. 客户群体特点的转变
7. 产品同质化与客户需求的差异
8. 服务行业从业人员特点的转变
9. 内部服务管理协调能力不足
10. 工作业绩压力给自我情绪压力带来的影响

二、正确认识客户投诉

思考：是咨询还是投诉？--- 冰、水、水蒸气的爱

1. 为什么要平息客户的不满？
2. 应对投诉时积极心态的建设
3. 失去一个客户的代价

-
4. 为什么你的顾客会离你而去
 5. 客户表层需求和深层需求的分析
 6. 投诉给企业带来的经济价值及自我改善的机会
 7. 客户投诉是促进服务创新的机会

三、知己知彼的客户投诉心理分析

1. 本行业常见投诉的梳理分析
2. 产生不满、抱怨、投诉的三大原因
3. 客户抱怨、投诉的心理分析
4. 投诉客户的心理分析
5. 客户抱怨投诉目的与动机
6. 自我性格及客户性格的分析与了解
7. 不同性格客户的服务技巧及沟通艺术

模块三：客户投诉处理四大步骤

本章节：通过对客户企业实际案例的收集、萃取、整理，结合行业经典案例进行设计，全程贯穿在处理实战中，学员全程参与、全程体验、全程收获、全程运用。

一、承接情绪，积极主动

1. 承接客户的情感需求
2. 与客户快速同频的技巧
3. 真诚的语言表达
4. 快速反应，第一时间化解客户怨气
5. 客户互动过程语言表述三层次

二、以静制动，聆听需求

1. 提升个人自信，有效促进投诉处理
2. 客户创造和谐的氛围：沟通时间、双方情绪、灿烂笑容、赞美肯定、情绪调整
3. 有效沟通的黄金定律
4. 有效聆听--让客户感受到你在听他说话
5. 聆听的三个层次
6. 戒除影响我们有效聆听的心理因素

聆听测试

7. 如何避免过度聆听，争取主动

二、 进退有度，结构化提问

1. 结构化提问的技巧
2. 客服人员的“七不问”
3. 高效表达四要诀---信息传递多向性、标准化、多样性、短平快
4. 话术表达的关键
5. 投诉处理话术模板
6. 管理期望值，保证满意度
 - 客户期望值的来源
 - 进入对方心理舒适区---客户期望剖析
 - 客服人员对客户期望值的判断
 - 期望值引导流程
 - 引导客户正确认识自我期望值的方法
 - 安抚客户期望值的落差心理

三、 给予建议，达成共识

1. 不放弃任何一个可能的机会
2. SPIN 逻辑提问法
 - 背景问题---通过提问把握客户的情况
 - 难点问题---通过提问来探索客户的隐性需求
 - 暗示问题---直戳客户的利益问题
 - 价值问题---让客户看到我们处理问题给他带来的价值
3. 服务补救的措施
4. 关键时刻“自我牺牲”
5. 投诉结束了，服务还在继续

模块四：难缠投诉的应对术

1. 客户企业典型精彩案例分析讨论
2. 经典案例处理方法
 - 如何应对无理客户的脏言脏语
 - 客户投诉时强烈要求领导接电话怎么办？

-
- 面对投诉客户应该如何做承诺？
 - 关于投诉处理中强势的运用

课程总结、行动计划