
引导式客户抱怨投诉处理实战

【课程背景】

客户投诉处理是对企业服务失误或企业产品及系统缺陷的补救，是对企业品牌声誉危机的预防，更是对潜在流失客户的挽留。在飞速发展且竞争十分激烈的特殊时期，客户投诉工单越来越多，大量卷入各类服务管理干部的精力与时间，甚至需要企业高层管理部门亲自参与处理，压降投诉量成为企业服务工作的重中之重。

【主讲老师】胡爽姿

【培训时间】1天

【培训对象】现代服务行业从业人士

【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】

- 理念转变：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。

-
- 应诉有道：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。
 - 化解危机：通过引导式客户投诉处理情境模拟实战，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。
 - 预防管理：提高企业服务的内部联动管理能力，降低投诉处理的成本。

【课程大纲】

模块一：理念转变——新时代下的客户投诉管理

一、新服务时代客户满意度解析

二、投诉处理核心能力模型解读

三、客户服务面临的挑战

1. 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
2. 同行之间的竞争激烈
3. 客户对服务的期望越来越有个性
4. 客户群体特点的转变

-
5. 产品同质化与客户需求的差异
 6. 服务行业从业人员特点的转变
 7. 内部服务管理协调能力不足
 8. 工作业绩压力给自我情绪压力带来的影响

四、对投诉的认识

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. 投诉给企业带来的经济价值及自我改善的机会
6. 提供个性化的服务及个性化解决方案的意义

五、分析投诉客户的心理分析

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

模块二：服务“心动力”——服务意识与服务情商培养

一、新服务时代，客户期望值与投诉预防服务意识

1. 要求高，对瑕疵的“零容忍”
2. 对流程要求简单快捷
3. 期待源于需求，不满足于需求
4. 个性化服务要求凸显
5. 提升预防客户投诉的三项能力

二、积极情商服务“心”思维

1. 情商测试
2. 服务质量与服务人员的情商之间的关系
3. 情绪劳动者的自我心理调适
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

三、四种不同客户的性格分析

-
1. 自我性格及客户性格的分析与了解
 2. 不同性格客户的应对及沟通艺术

案例分析：从儒雅男士变“疯子”

模块三：应诉有道——高情商投诉处理四步法

一、 建立连接、同频共振

1. 承接客户的情感需求
2. 平息客户怒气的法宝
3. 会共情的超级魔力
4. 移情的五种方法

二、 高效沟通，破解需求

1. “剥洋葱”法慧眼识人
2. 拨开投诉沟通的神秘面纱
3. 有效聆听--让客户感受到你在听他说话
4. 戒除影响我们有效聆听的心理因素

三、 进退有度，利他引导

1. 投诉处理的五大经典战术

2. 有效引导客户的三种方法

3. 有效驱动客户的技巧

4. 结构化引导提问的技巧

5. 话术表达的关键

四、 提供方案，达成共识

1. 影响客户期望值五大因素

2. 客服人员对客户期望值的判断

3. 引导客户期望值的艺术

4. 安抚客户的落差心理

5. 因人而异，个人魅力在投诉中的应用

课程复盘、总结