
引导式客户抱怨投诉处理实战训练

【培训讲师】 胡爽姿

【培训时间】 2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】

- 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：新时代下的客户投诉管理

- 一、 投诉处理核心能力模型解读
- 二、 CRM 中投诉客户的数据统计

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

三、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

四、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. 制度+温度的服务
3. 优质客户服务的五要素
4. 从人性出发的客情管理
5. 用服务触动人心，产生感动经济

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

模块三：客户投诉处理五大步骤

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。

客户服务投诉处理五步法（案例贯穿五大步骤，情景模拟、现场演练体验）

1. 理解客户，建立连接
 - 承接客户的情感需求
 - 会共情的超级魔力
 - 真诚的语言表达
 - 快速反应，第一时间化解客户怨气
 - 客户互动过程语言表述三层次
2. 高效沟通，破解需求

-
- 提升个人影响力，有效促进投诉处理
 - 有效沟通的黄金定律
 - 有效聆听--让客户感受到你在听他说话
 - 聆听的三个层次
 - 戒除影响我们有效聆听的心理因素

3. 进退有度，“慧心”指引

- 投诉处理的五大经典战术
- 如何避免过度聆听，争取主动
- 结构化提问的技巧
- 话术表达的关键
- 投诉处理话术模板

4. 有效管理客户的期望值

- 影响客户期望值五大因素
- 客服人员对客户期望值的判断
- 引导客户期望值的艺术
- 安抚客户期望值的落差心理

5. 给予建议，达成共识

-
- 投诉处理结果的四个层次
 - 不放弃任何一个可能的机会
 - 服务补救的措施
 - 关键时刻“自我牺牲”
 - 投诉结束了，服务还在继续

模块四：难缠投诉的应对术

1. 客户企业案例

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见领导怎么办？
- 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
- 投诉处理中送礼的学问
- 群体性投诉如何巧妙应对

三、 投诉处理重要还是投诉管理重要（此章节适合服务管理岗位）

讨论分享：精选世界 500 强企业最成熟的投诉管理体系中的制度规范精华。

模块五：企业投诉管理工作的重心—投诉预防

一、投诉预防比投诉处理更重要

- 1.如何看待“零投诉”？
- 2.把服务工作做在投诉发生之前
- 3.服务关键节点检测工具运用

二、增强客户体验管理

1. 客户体验管理的四要素—产品、流程、人员、环境
2. 服务感知的构成
3. 用客户的眼光做服务
4. 降低客户费力度，提升满意度
5. 客户体验管理关键点

案例分析

课程总结、行动计划