

客户多元化纠纷处置与应用技巧

【课程背景】

为了更好的响应国家对于社会问题纠纷解决的指导精神，在企业处置、行业指导、部门监督、仲裁判定和诉讼纠纷等多个环节，适用纠纷调解思路与技巧，寻求企业客户问题及投诉解决的新方法、新突破。在不断提升客户整体服务满意度的前提下，给予客户投诉问题处理更好的服务体验和更加顺畅的解决路径。

企业应该在新环境下，引入纠纷处置流程，向司法系统学习纠纷前置处置的经验，结合企业内部自身特点，高站位、多角色的提供客户纠纷解决的方案的渠道。除了纠纷内部流程建设与技能学习外，企业还应该强化服务人员外部纠纷流程的学习，掌握外部纠纷调解的渠道，能够正确引导客户参与纠纷外部调解，并能够代表公司在外部纠纷调解的活动中，树立企业服务形象，快速相应与解决客户问题。

在数字经济的发背景下，社会矛盾与民事纠纷的数量在不断提升，客户维权意识的提高也带来企业纠纷的增多，更好的理解纠纷、学会调解，才能在新环境下处置好客户的投诉问题，不断稳固企业客户服务满意度的金字招牌。

【课程收益】

通过学习，充分提高客户服务人员对于纠纷调解的认识，学习掌握纠纷处理的一般流程，并能够在纠纷处置中运用各种沟通与调解技巧，明确未来投诉处置路径的发展方向，在一定程度上走在客户服务管理发展的前列。

【课程对象】

客户服务人员、服务管理人员及其他服务岗位

【课程时间】

两天（12小时/天）

【课程大纲】

第一章：消费者纠纷调解与特点

第一节：消费者纠纷定义与调解意识

一、消费者、客户与用户

1. 什么是消费者
2. 什么是客户
3. 客户与用户的区别
4. 服务工作的本质意义

(思考：服务人员服务的对象应该谁?)

二、矛盾、纠纷和投诉的发生与发展

1. 企业与消费者的矛盾类型与常见形式
2. 纠纷的定义与纠纷的类型
3. 投诉处理与纠纷处理的区别
4. 纠纷解决的核心与目的

三、纠纷调解的意识培养

1. 纠纷中的强烈同理心的表现
2. 投诉处理的“三公”与纠纷解决的“三公”

(思考：你如何理解服务中的公平、公正、公开与公心、公信、公权)

第二节：消费者纠纷的特点与多元化

一、纠纷产生的原因

1. 企业产品发展与服务需求的不平衡
2. 业务需求与服务受理的差异
3. 服务人员专业度与专业素质的欠缺

二、纠纷解决的多元化处理方式

1. 诉讼解决方式
2. 非诉讼解决方式
 - 投诉解决
 - 纠纷解决

- 仲裁解决

三、纠纷解决的多元化特点

1. 法律法规的政策支持
2. 明确纠纷处置的主体
3. 纠纷处置的平台建设

四、保险纠纷业内解决的优势

1. 产品专业度优势
2. 经济效益优势
3. 客户体验优势
4. 技术创新优势
5. 社会与品牌效益优势

第二章：多元化纠纷解决体系建设与打造

第一节：传统客诉工作的特点与问题

一、以客户满意为核心的客诉工作

1. 关注客户诉求
2. 满足客户诉求
3. 提升服务技巧
4. 以客户满意为服务目标
5. 容易被客户情绪左右事件处置

二、以问题解决为核心的客诉工作

1. 关注客诉问题的本质
2. 重视沟通与信息效果
3. 以问题解决为服务目标
4. 容易被不合理诉求影响问题处置

三、以纠纷化解为核心的客诉工作

1. 关注问题与情感的双向需要
2. 强化角色定位与问题处置的客观性

3. 以平等对话为服务目标
4. 容易导致处置方式的升级与扩大

第二节：纠纷解决体系建设

一、纠纷解决前置化建设

1. 做好纠纷机制的宣传
2. 强化前置纠纷解决渠道
3. 形成纠纷解决前置意识
4. 从前置服务到前置纠纷管理

二、纠纷解决专业化建设

1. 创造纠纷解决的认证条件
2. 树立解决调解的专业化队伍
3. 用法律武器解决柴米油盐
4. 提高全员的矛盾与纠纷解决意识

三、纠纷解决制度化建设

1. 设立纠纷调解工作小组
2. 全服务节点的纠纷解决参与
3. 开展纠纷解决评价与考核
4. 实现纠纷可控化管理
5. 打通纠纷内外部诉求转化流程

第三章：多元化纠纷解决技巧与应用

第一节：多元化纠纷解决技巧

一、关注问题的本源与真实性

1. 通过分析方法了解问题的本质
2. 沟通过程中的问题分析与判断技巧
3. 问题处置中的诉求匹配与调整
4. 开放型的解决思路

5. 正视第三方投诉处理的意义

二、纠纷中客诉处理技巧的提升

1. 沟通技巧的提升

- 理解沟通
- 认知沟通
- 掌握沟通

2. 充分掌握客户情绪的判断的技巧与方法

3. 如何中立的思考客户问题

- 个体差异
- 环境差异
- 问题差异

4. 纠纷调解中的谈判技巧

5. 纠纷调解中的协调技巧

三、纠纷处置的风险规避与过程完善

1. 问题登记

2. 处理留痕

3. 过程评估

4. 结果备案

5. 文件签署

第二节：多元化纠纷解决应用

一、加大相关法律法规的学习

1. 服务法规学习

2. 专业法规学习

3. 纠纷处置相关法律学习

4. 学习法律法规及政策的意义与作用

5. 法律法规在纠纷解决中的应用

二、建立与完善纠纷调解制度

1. 纠纷处理的责任分工

2. 纠纷处置流程与方案
3. 调解岗位设置与职责
4. 处置权限与突发事件应对

三、选拔与培养纠纷调解队伍

1. 任职的基本条件
2. 工作的内容与要求
3. 与服务岗位的协同
4. 内外部支持与岗位赋能
5. 发挥第三方纠纷调解作用

四、利用互联网多媒体技术

1. 开通线上纠纷调解渠道
2. 做好调解公信力宣传
3. 适当做好纠纷处置普法教育