

客户沟通与投诉处理技巧

【课程目标】

1. 培训结束后，学员的全职服务意识与服务行为得到提升；
2. 培训结束后，学员能够对各类投诉提供有针对性的服务；
3. 培训结束后，学员的实践操作及沟通应变水平得到相对提升；
4. 培训结束后，学员能够恰当分析处理各类疑难投诉与客户建立良性互动。

【课程对象】

服务行业管理及工作人员

【课程内容】

一、客户投诉心理分析与投诉处理技巧

1. 理性诉求

- (1) 业务咨询办理问题
- (2) 赔偿金额问题

2. 感性诉求

- (1) 倾诉发泄
- (2) 尊重认同

二、产生不满、抱怨、投诉的三大原因

- (一) 主体：顾客自己的原因
- (二) 客体：顾客对服务人员的服务态度及技巧不满
- (三) 媒介：对产品和服务项目本身的不满

三、客户抱怨产生的过程

- 1.由量的积累到质的飞跃；
- 2.潜在不满-->即将转化为抱怨-->显在化抱怨-->潜在投诉-->投诉

四、客户声音及内容分析与处理技巧

- (一) 音量分析
- (二) 语速分析
- (三) 语气、语调
- (四) 情绪分析
- (五) 表达逻辑分析
- (六) 核心问题分析

五、处理客户投诉宗旨

1. 客户满意最大 VS 公司损失最小
- 2.处理客户投诉的要诀：先处理感情，再处理事情；

六、10种错误处理客户抱怨投诉的方式

1. 只有道歉没行动
2. 把错误归咎到顾客身上
- 3.做出承诺却没有实现
- 4.完全没反应
- 5.粗鲁无礼
- 6.逃避个人责任

- 7.非语言排斥
- 8.质问顾客
- 9.语言地雷
- 10.忽视客户的情感需求

七、客户抱怨投诉处理的六步骤

- 1、耐心倾听
- 2、表示同情理解或真情致歉
- 3、分析原因
- 4、提出公平化解方案
- 5、获得认同立即执行
- 6、跟进实施

八、巧妙降低客户期望值技巧

- (一) 巧妙诉苦法
- (二) 表示理解法
- (三) 巧妙请教法
- (四) 同一战线法

九、当我们无法满足客户的时候

- (一) 替代方案
- (二) 巧妙示弱
- (三) 巧妙转移!

案例演示及分析

- 1.关于排队时间太长的投诉处理案例
- 2.关于服务流程繁琐的投诉处理案例
- 3.关于服务人员服务态度的投诉处理案例
- 4.关于骚扰客户抱怨投诉处理案例；

十、抱怨投诉处理方案呈现

- 1.以结果为导向——金字塔方式
2. 做好做 1-3 个方案——SWOT 分析；
- 3.共赢沟通——三明治的沟通技巧；营造轻松愉快的沟通氛围。

十一、案例演练及分析

- 1.关于公司系统问题造成的投诉处理案例；
- 2.投诉专业户的投诉处理案例；
- 3.补偿型客户抱怨投诉案例；
- 4.特殊身份客户抱怨投诉案例；