

读懂客户的内在需求

——投诉客户心理分析与应对技巧

【课程背景】

信息服务时代，客户是最有价值的资源，客户服务工作的核心是拥用忠诚客户。但是营销代表、服务人员在服务客户过程中由于缺乏服务意识、专业经验不足、缺失客户异议处理技巧等原因实际成果不尽人意，如何解决服务人员处理投诉的能力，提高客户忠诚度，是摆在我们面前的一个课题。

本课程通过讲述客户投诉原因、客户心理分析，深层次探讨我们在沟通中存在的问题和投诉处理解决办法；通过对投诉常见实际案例详细分析，强化训练学员的处理投诉的技能。

【课程收益】

- 通过培训使学员提升服务意识、树立正确的服务心态，传递服务正能量；
- 通过客户心理分析、服务沟通技巧提升企业服务品质减少客户投诉；
- 使服务人士掌握客户投诉处理流程及解决技巧，全面提升企业服务竞争力。

【课程特色】

- 在服务通则基础上，结合企业所处的行业、岗位服务流程，提供学员易接受的方法；
- 遵循成人学习的特点，运用多种培训形式，让学员“学在乐中，乐在学中”，提高学员培训参与热情；
- 从心理学的视角解读服务投诉工作，疏导服务人士的压力情绪，提升服务人士高情商的有效沟通，让学员带来由内而外的改变，使培训更落地。

【课程时长】2天（6小时/天）

【课程对象】营业、服务、销售、柜面服务人士；企业中主导参与顾客服务的各级管理者等

【课程大纲】

一、解读客户投诉的原因

1. VUCA 时代的客户特征分析

1) 客户的三多二少

(1) 见识多

(2) 选择多

(3) 需求多

(4) 耐心少

(5) 宽容少

2. 客户投诉的原因

1) 对产品/服务质量不满意

2) 对服务本身不满意

3) 对售后服务/增值服务不满意

4) 客户个体因素

(1) 自身性格原因

(2) 情绪原因

✓ **游戏互动：搭建翻转式课堂**

✓ **案例讨论：客户投诉的原因分析**

二、客户投诉的内在心理分析

1. 客户需求的冰山系统

1) 客户外显需求 10%

2) 客户内在需求 90%

2. 客户外显需求分析

1) 了解并解决服务问题

2) 服务效率

3) 补偿赔偿

4) 彻底解决服务问题

3. 客户内在需求分析

1) 马斯洛需求理论

(1) 生存的需求

(2) 安全的需求

(3) 社交的需求

(4) 尊重的需求

(5) 自我实现的需求

2) 客户投诉的内在心理

(1) 求尊重的心理

(2) 求认同的心理

(3) 渲泄情绪的心理

(4) 自我表现的心理

4. 客户需求不满的主要心理防御机制

1) 找借口辩解

2) 逃避

3) 攻击

4) 替代行为

5) 升华

6) 同化

7) 形式化

8) 放弃

9) 退化

10) 固执

✓ 视频观摩：看《真爱至上》发现客户内在需求

✓ 案例分析：识别他人的内在状态

三、高情商与投诉客户有效沟通

1. 人际沟通三要素

1) 自己和自己的关系

2) 自己和他人的关系

3) 自己和情境的关系

2. 人际沟通的方式

1) 指责模式的特点及影响

2) 讨好模式的特点及影响

3) 超理智模式的特点及影响

4) 打岔模式的特点及影响

5) 高情商的一致性沟通

(1) 感受自己的感受 and 需要

(2) 理解他人的感受 and 需求

(3) 关注情境的条件 and 标准

3. 解读高情商的涵义

1) 情商的定义

2) 高情商的 5 要素

- (1) 自我意识
- (2) 自我协调
- (3) 自我激励
- (4) 共情他人
- (5) 社交能力

3) 高情商沟通的 4 种能力

- (1) 感受能力——了解自己
- (2) 共情能力——理解他人
- (3) 聆听能力——建立信任
- (4) 提问能力——有效转化

4. 修炼高情商的沟通

1) 与客户建立信任

- (1) 由内而外的匹配
- (2) 柔和上扬的语调
- (3) 回放关键词
- (4) 道出目的，请求许可

2) 提升聆听能力与客户连接

- (1) 关闭自主式聆听：关注点在自己
- (2) 开启聚焦式聆听：焦点在客户
- (3) 修炼全息式聆听：用心连接客户

3) 应对投诉的有效提问

- (1) 封闭式提问：封闭负向、面向过去/原因
- (2) 开放式提问：开放积极、聚集成果/未来
- (3) 运用转化式问题转化投诉
- ✓ 活动体验：高情商沟通练习
- ✓ 课程总结 & 问题答疑