

打造有温度的服务

——运用心理学有效应对客户投诉

【课程背景】

当今时代客户是最有价值的资源，企业最宝贵的财富就是拥有忠诚客户。因此企业运转的核心工作就是如何拥用忠诚客户？由于一线客服人士、窗口服务人士在服务过程中缺乏服务意识、专业经验不足、缺失客户异议处理技巧等原因，致使实际服务工作的效果不尽人意。提供真诚用心的服务，也就是让每位一线服务人士关注客户的内心感受，拥有主动积极的服务心态、得体的沟通表达艺术、尊重适合的应对客诉的方式，是每位服务人士提升职业素养的必修课。

【课程目标】

- 通过培训使学员树立正确的服务心态，提升服务意识；
- 从服务行为、服务沟通等方面全方位打造客户服务的场域，提升学员服务能力；
- 通过客户心理分析、客诉处理服务流程及解决方法，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行业和岗位服务流程，提供学员易于接受的实用方法；
- 遵循成人学习特点，运用视频观摩、案例讨论分析、小组共创练习等多种培训形式，让学员“学在乐中，乐在学中”，提高学员参与培训的热情；
- 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，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】窗口型、电话客服、网点、厅堂等服务型企业的一线服务人士

【课程大纲】

一、有效处理投诉理念篇

1. VUCA 时代下的客户特征分析

1) 客户的三多二少

2. 客户为什么投诉？

1) 产品/服务质量

2) 服务环境/态度/效率

3) 售后服务/增值服务

4) 自身性格、情绪原因

3. 客户希望通过投诉获得什么

1) 重视和尊重

2) 了解并解决服务问题

3) 补偿赔偿

4) 服务效率

5) 彻底解决服务问题

4. 客户需求的冰山

1) 客户外显需求 10%

2) 客户隐藏需求 90%

✓ **互动讨论：结合行业谈谈服务工作的困惑**

✓ **视频观摩：《真爱至上》寻找客户的隐藏需求**

二、有效处理投诉方法篇

1. 处理客户投诉的误区

1) 外理投诉的态度禁忌

2) 处理投诉的语言禁忌

3) 处理投诉的行为禁忌

2. 处理客户投诉的策略

1) 处理态度要真诚，不逃避，不推诿

2) 处理方式快反应，摆事实，有分析

3) 处理过程紧督促，有结果，有提升

4) 处理结束要感谢，再联系

3. 处理客户投诉的 6 步骤

1) 鼓励客户发泄情绪

2) 真诚的态度充分向客户道歉，表达服务意愿

3) 用 5W1H 模型收集信息，了解问题

4) 承担责任并提出解决方案

5) 主动让客户参与解决方案的确定

6) 承诺执行，追踪服务

✓ **案例讨论：结合本行业客户服务投诉案例**

三、有效处理投诉心态篇

1. 客户投诉导致的压力

1) 什么是压力

2) 压力的来源

3) 压力过度的影响

4) 管理压力 4 部曲

• **心态：面对和接纳**

• **行动：调整和放下**

2. 压力引起的情绪

1) 正确认识情绪

2) 管理情绪的误区

3) 从心理学的视角解读情绪

- 情绪是生理天气

- 情绪是能量

- 情绪是信使

3. 管理情绪的外在方法

1) 饮食调节法

2) 睡眠调节法

3) 正念冥想法

4) 呼吸放松法

5) 声音或动能的转化

6) 构建支持系统

- 人性层面的支持系统

- 技术层面的支持系统

4. 管理情绪的内在方法

1) 情绪管理 ABC

2) 情绪管理吉祥三宝

- ✓ 案例分析：客户投诉压力事件下自己（或客户）的转化

- ✓ 课程总结 & 问题答疑