



# 变诉为宝—客户投诉服务管理

讲师：红亮

---

## 课程纲要

**【课程名称】** 《变诉为宝——客户投诉服务管理》

**【课程背景】**

同质化竞争的时代，各大企业对服务的要求越来越高，因为大家都在意识到服务质量与水平是一种隐形价值，也直接关系到营销的结果。而提到服务，投诉处理是所有服务环节中一个非常重要的环节，毫不夸张的说投诉是企业服务发展中最主要的一扇窗，也是服务绩效改进的罗盘指针，同样投诉处理的方法和技巧也是直接关系到未来服务方向的改进。

但是提到投诉处理中的服务，我们会发现，我们都在学习礼仪、服务流程规范、神秘人考核、净满意度提升等等纷繁复杂的“招数”不胜枚举，但是服务质量仍然是一个老生长谈的话题。为甚培训了那么多的课程，仍然服务积极性不高？为什么大家都知道服务，却仍然做不好投诉服务？究其根源，是因为没有关注到服务的本源——人的意识与心态。

意识影响心态、心态影响行动、行动决定结果，本课从认知心理学出发，不仅仅谈谈心态意识的重要性，更重要的是，如何将心态与意识融汇贯通到每一个服务、沟通的关键时刻，结合服务技巧实战落地的去探讨一下每一个服务动作背后的心态要求。所以，这不是一门形而上学的课程，而是一门实战的服务心态与服务能力、投诉处理能力的塑造课程。

**【课程收益】**

- 让学员重塑自己服务认知习惯，了解客户需求，做到有效共情
- 让学员意识到什么是服务投诉关键时刻，并提升服务能力
- 提升学员在工作中的服务礼仪以及客户需求的辨识能力
- 提升学员在服务中的沟通能力以及精准表达力

**【课程对象】** 客诉中心工作人员

**【授课方式】** 理论讲解+情景演练+互动体验+行动学习

**【课程时长】** 2天，6小时/天

---

## 【课程大纲】

(备注：可根据学员实际情况在现场课程中定制化调整内容)

### 第一天

#### 第一模块 认知决定选择

##### 一、什么是投诉中的服务意识 (案例分析+问答)

1. 服务意识是一种幸福能力——同质化核心竞争力分析
2. 让每一次服务都有一个温暖的回忆 (服务的核心)
3. 大脑的认知习惯于投诉处理的关键时刻

##### 二、为什么投诉处理中你吃力不讨好 (案例分析+游戏)

1. 公开象限与建立客户信任
2. 隐藏象限与沟通障碍
3. 盲区象限与服务态度
4. 潜能象限建议客户粘性

##### 三、我们的三种关系的平衡与服务投诉的根源 (案例分析+游戏)

1. 我们的三种关系与投诉能力
2. 影响投诉处理的核心根源——自我价值感

#### 第二模块 知己解彼 塑造服务意识

##### 一、找到你和客户认知模式中的底层代码，做到服务中的釜底抽薪 (案例分析+讨论+隐喻游戏)

1. 寻根溯源——服务中我“卡”在哪里了
  - 1 沟通中四种错误的应对模式
  - 2 找出你的应对模式
2. 冰山模型帮助你看到客户的真实需求 (重点，现场真实案例萃取)
  - 1 什么是客户冰山雕塑
  - 2 冰山模型——分析你的客户的底层需求
  - 3 冰山的舞蹈

##### 二、智慧使用冰山模型，科学解决投诉处理——找到第三条路

##### (案例分析+游戏 PK+知识萃取)

(重点，现场萃取，让学员现场萃取多元化的沟通和投诉的应对策略和解决

---

方案，扭转以往束手无措的局面，让学员学会独立思考，并建立思考流程)

1. 我的目标
2. 好的一面
3. 我不做什么
4. 我如何做

### **三、拒绝三步曲（当客户的期待无法满足时）**

1. 复述+认同
2. 合理的解释与观点
3. 积极的解决方案（多告客户我能做什么，不说我不做什么）

### **四、服务中积极心态的养成**

1. 别让你的本能杀死你
2. 负面情绪来临时的三个“先后原则”
3. 认知决定选择——ABC（改变自己最重要）
4. 建立富足心态，避免投诉处理中的“受害者情节”

---

## 第二天课程

第三模块 提升投诉中的沟通能力，打造智慧服务团队（全程案例+游戏+研讨）

### 一、嗯——文字语言的认同

1. 文字语言认同的原则
2. 文字语言的认同公式
  - 1 认同+赞同
  - 2 复述+细节
  - 3 理解+事实
3. 思想换框+对方利益

### 二、啊——声音表情与肢体语言的认同（察言观色的能力塑造）

1. 肢体认同的技巧——镜面反射效应（现场演练）
  - 1 什么是镜面——心理学中亲和力的要义
  - 2 怎么产生镜面效果——模仿、同步原则
2. 客户的三种类型识别及应对策略
  - 1 视觉型客户
  - 2 听觉型客户
  - 3 感觉型客户
3. 镜面反射效应中的模仿的技巧
  - 1 声音的认同技巧
  - 2 肢体语言的认同技巧（微表情的训练）

### 三、哇——反馈

1. 反馈中的三个层次
2. 如何使用二级反馈影响别人的行为
  - 1 夸他并说为什么？（抽取关键字）
  - 2 要什么夸什么？（O+R+I+D模型）
3. 二级反馈的使用壁垒

### 三、噢——互动原则

1. 问题的种类和模式
2. 如何用问挖掘对方需求
3. 如何用问控制谈话节奏
4. 如何使用问避免沟通中的信息不对称的问题
5. 6+1 缔结法则——营造沟通氛围

第四模块 多情境下礼仪场景应用，提升细节品质

### 一、实战场景下的服务关键时刻萃取（重点：游戏互动+PK）

- 
1. 萃取工具——思维导图
  2. 投诉处理流程萃取
  3. 萃取结果 PK
- 二、基础礼仪的深化学习（游戏互动）**
1. 塑造你的声音表情
  2. 握手的关键时刻
  3. 如何使用微信进行客户关系建档
  4. 距离的奥秘
  5. 其他（按照现场学员的实际情况设计）