

# 《化危为机，有效应对顾客的抱怨与投诉》

——实战训练：客户投诉处理技巧

主讲：常钰秋

## 【课程背景】

改革开放后，中国在市场经济的大环境下，已逐步与国际市场接轨，商品供需两旺，商家竞争也越来越白热化，顾客对商家的商品及服务的要求越来越高，对企业的认同及忠诚度直接关系到商家的命运，在购买过程中及售后，不可避免的，顾客会对商品质量及服务产生不满，抱怨甚至投诉，而销售人员对待投诉的不同态度及处理方法将使事件性质向不同方向演化，因此，服务行业、销售行业的从业人员对于处理投诉技能的掌握显得尤为重要。

不管是销售还是客服，都要经得起应对投诉的考验，因为，在抱怨与投诉的背后，是顾客对商家的信任和期待，销售人员要善于处理顾客的抱怨，重视顾客及其口碑宣传，把服务营销放在一个较高的位置上，企业内部经营管理也应围绕着顾客满意度进行，才能凝聚更多忠诚客户，为企业带来巨大利润。

## 【解决问题】

本课程将从专业的心态、投诉处理原则，有序的处理步骤，让学员学会如何化解客户不满，将危机转化成机遇，可以有效解决以下问题：

1. 明明顾客自己使用时出现差错，来了就指责我们的商品质量有问题，怎么办？
2. 顾客不讲道理，提的要求非常苛刻，我们无法满足他，就在店里大喊大叫，怎么办？
3. 卖的时候都往前冲，遇到顾客投诉就往后躲，什么都推给店长，怎么办？
4. 顾客为什么不能理解我的难处，稍有不满意就怒火升级，还要去媒体曝光，我怎么办？
5. 有时候商品需要送修等待一段时间，但具体时间我掌握不了，无法给他回答，怎么处理他才能接受这样的结果？
6. 我们总遇到各种投诉，有些是我们的问题，有些不是，应该怎样做才能避免或减少？

## 【课程目标】

通过本课程的学习，可以使学员理解处理投诉对于服务顾客及树立企业形象的重要意义；了解投诉的概念与发生原因，掌握处理投诉的基本原则和步骤，在今后的工作中，以积极的心态面对顾客投诉，快速、高效的实施。

1. 将客户服务理念真正渗透在学员的一言一行，一颦一笑等神态举止及内心深处；

2. 能够通过客户服务沟通核心环节的技巧演练切实提升一线人员处理客户不满与抱怨的能力；

3. 在清晰区分不满、抱怨、投诉的差别的基础上，掌握处理以上各类客户反应的方法、步骤、技巧，如何避免最坏的情况发生；

4. 能够参与客户投诉处理的管理环节，共同提升客户服务的整体水平。

## 【针对行业】

有可能在经营场所、电话里、媒体等产生投诉的批发、零售及服务等各行各业：如政府服务部门、交通、对外窗口、咨询服务公司、电商平台、餐饮、娱乐、日用化妆品、服装、服饰、珠宝、钟表、家具、家居、建材、美容美发、母婴、理财贷款等。

## 【授课对象】

客户服务经理、客户服务专员等，其他的在工作中需要与客户接触的客户服务部人员、销售部人员、接待人员、售后服务人员、一线销售人员，店长、店经理及企业内训师等。

## 【标准课时】

1天 6-7课时（可根据企业实际需求进行灵活调整）

## 【授课风格】

方案框架构建 + 服务理念感悟 + 服务心态塑造 + 服务技巧提升

课程集多个案例、短片和图片，采用讲师讲授，视频演绎，案例研讨、小组讨论、示范指导、模拟练习、角色扮演、头脑风暴等多种方式，就客户心理了解和沟通技巧的内容，另融入学员现场提出的问题，进行分析、讨论、演练和点评。

## 【课程大纲】

### 第一部分 认识与区分客户的不满、抱怨、投诉

- 1、比较不满、抱怨、投诉的差别  
不满、抱怨、投诉的处理
- 2、研讨练习：比较潜在价值的大小  
总结：不同服务水平企业和个人能力提升的重点
- 3、构建企业的客户反馈管理系统  
客户反馈的不同形式

客户反馈管理的重点  
客户反馈处理与管理的分工

## 第二部分 用卓越的服务理念指导客户反馈处理的行为实践

### 1、如何才能以客户为中心

★客户为何不满？

检查表中找差距

★客户服务的概念

**练习：**优质的客户服务表现

★以客户为中心的理念和表现

**练习：**区分何者是以客户为中心

### 2、独享超值服务的回报

★提升客户需求的先见能力

★超值服务的无穷价值

计算与研讨：超值服务的回报

总结：客户抱怨与超越预期的对应关系

### 3、抱怨是金——企业长盛不衰的理念基因

客户永远是对的？

客户服务——没有任何借口

**小组研讨：**请比较潜在价值的大小

### 4、处理客户反馈过程中的心态管理

关注点管理：心态、心理、技术等

客户方、处理方的关注点分析与识别

## 第三部分 提升处理不满、抱怨、投诉过程中的服务沟通技巧

### 1、认识服务沟通

**练习：**服务、沟通、卓越人生

### 2、处理不满、抱怨、投诉过程中的倾听技巧

倾听的一般注意点

**案例分析：**区分不同表现的听的习惯

听出客户的不满、采取不同的处理策略

### 3、处理不满、抱怨、投诉过程中说的技巧

研讨练习：处理不满、抱怨过程中十个常见场合下的应答

**案例分析：**说的口气

### 4、处理不满、抱怨、投诉过程中问的技巧

**案例分析：**问的智慧

**练习：**处理客户反馈不同环节下如何运用开放式问题与封闭式问题

### 5、处理客户反馈过程中的身体语言

活动：身体语言的影响力

**案例研讨：**客户服务过程中如何提升感染力

### 6、处理客户反馈过程中的电话沟通技巧

电话沟通的一般要求

客户为何对我们的电话表现不满

**案例分析：**呼叫中心的电话接待

## 第四部分 有效处理客户的不满、抱怨、投诉

### 1、深挖客户不满

- ★ 一线员工如何关注客户不满
- ★ 探寻客户需求的方法
- ★ 客户服务管理系统对于客户不满的挖掘

### 2、珍惜客户抱怨

- ★ 他们抱怨的是什么？抱怨的是谁？
- ★ 服务管理者如何关注与管理客户抱怨
- ★ 一线员工如何处理客户抱怨
- ★ 平息客户抱怨的主要步骤
- ★ 平息客户抱怨的重点环节

### 3、管理客户投诉

- ★ 投诉带来什么？
- ★ 投诉处理的流程
- ★ 如何组织后期改善

**研讨：**本公司的客户投诉集中点、主要价值、应对策略

**演练：**处理客户反馈实战演练

**课程测试**

**备注：**有任何细节咨询欢迎与我联系沟通。