

优质服务的5项修炼及投诉处理技巧

讲师：张聿成

项目背景：

移动互联网时代，一切都将颠覆，相对应的在各行各业的商业活动中服务的重要性越来越凸显。传统意义的营销是开始于开发客户至于转介绍，而移动互联网时代，把东西销售出去只是营销活动的开始。简言之：先服务，后营销；服务与营销同等重要。既然有服务，那就会有投诉，所以投诉处理的技巧也必不可少。而服务行业本身更是不能固步自封使得服务失去本色。因此基于服务产业的一门精品通用培训课程应运而生——《优质服务的5项修炼及投诉处理技巧》。

培训对象：企业中基层

培训目标：

强化全体伙伴优质服务的意识；
掌握优质服务笑、看、听、说、动的技巧；
懂得如何有效地处理顾客投诉。

目录：

- 1.同质化：优质服务才能制胜；
- 2.笑、看、听、说、动，五项修炼不可少；
- 3.赢在危机中：高效地处理顾客投诉

课时：2天。

形式：分组、演练，计分制，分数最高的小组有奖励。表现突出的学员也会计分，分数将记入所在的小组。

课纲：

第一讲：优质服务。

- 1.人脑的思维方式
- 2.顾客流失分析
- 3.服务的等级
- 4.为什么要提供优质服务

(顾客的期望值越来越高、市场竞争激烈、同质化)

5.优质服务是利润的源泉

(台塑大王王永庆早年开米店用心做服务的案例)

6.提供优质服务的员工可以获得哪些好处

7.劣质服务的典型

(车站式服务、网吧式服务)

8.优质服务的代表

(海底捞、王品台塑牛排)

9.提供优质服务常见的误区

(利兹卡尔顿酒店宣传视频、7天阳光酒店宣传视频)

(春秋航空的案例)

10.关于优质服务的两个重要概念

(功能利益、情感利益)

11.什么是优质服务

★超越顾客预期

★逆转风险

★逆转风险

★长期伙伴

12.基本要素

硬实力：产品好（五感层面），好用、好看、好听、好吃、好玩、好享受

软实力：保持微笑、随手服务、指引到位

13.优质服务一定可以量化（麦当劳的案例）、一定主动（王品台塑牛排的案例）、一定个性化（海底捞的案例）

14.优质服务的仪容仪表要求

(视频：《人靠衣装》)

【互动】气质男女连连看：评出最具气质的两位伙伴

第二讲：优质服务的五项修炼

1.五项修炼之微笑

★图示：嘴角上扬 10：10 分方向

★谁偷走了你的微笑

(微笑是获取对方信任最廉价的方式)

★微笑的魔力

(视频：《最强名医》片段)

【互动】练习微笑、拍照、评出微笑大使

2. 五项修炼之观察

★观察的对象、原则

★微表情图示

(视频：《不要以貌取人》)

★预测顾客的需求

★目光注视

(不熟悉：大三角 较熟悉：小三角 很熟悉：倒三角)

【互动】看我猜猜猜：每组派两个学员，一个做动作，一个猜他下一步要干吗

3. 五项修炼之倾听

★沟通中的劣根性思维

(一味地辩解；想办法证明顾客是错的；怕承担责任)

★沟通的雷区

(抢着说、只顾说自己想法和意见、逃避或抗拒沟通)

★倾听的障碍

(物质、语言、情绪)

(倾听障碍的视频：《倒鸭子》)

★倾听的原则

(耐心、关心、别一开始就假设明白对方的意思)

★倾听 5 个层次

★提问技巧

(开放式、封闭式)

【互动】传话筒：从头至尾轮流传一句话，看看传到最后一位学员时信息

变化、扭曲成什么样子了。

4. 五项修炼之说话

(说话三要素：微笑语气态度；顾客更在意你怎么说)

★用顾客喜欢的方式说

★电话用语示例及训练

★日常用语示例

★10句常用口语示例及训练

【互动】接电话情景模拟

5. 五项修炼之动作

(人类的全部信息表达=7%语言+38%语气+55%肢体语言)

★基本站姿

★基本坐姿

★蹲姿

★鞠躬

★指引

★握手

(握手的次序)

★交换名片

★双手找零

【互动】7大动作演练

6. 优质服务 8 大口诀

(三声服务 (来有迎声、问有答声、走有送声)；一视同仁；接一顾二招呼三；对视露笑；尊称姓氏；双手递接；唱收唱付 (确认金额)；站离致歉。)

第三讲：顾客投诉处理技巧

1. 顾客投诉是礼物

2. 一个满意的顾客后面

(开发新顾客的成本是维护老顾客的 6 倍)

3. 一个不满意的顾客后面

(投诉者的问题得到解决，会有 60%的投诉者愿与公司保持关系，如果迅速得到解决，会有 90-95%的顾客会与公司保持关系。)

4.顾客投诉的类型

(狙击式、手榴弹式、机关枪式、其他类)

(服务伙伴有错在先、顾客有错在先、第三方造成的)

5.投诉处理的原则

(针对服务伙伴：换人、换环境、换对象-寻求顾客同伴的帮助)

(针对顾客：简单化、案例化、利益化)

6.投诉处理 3 大招

★充分发泄

(镜子理论、避免使用的语句、善于聆听)

★真诚道歉

(真诚道歉、有安抚动作、配合情感、有眼神交流)

★给出方案

(给出方案的流程、给出方案的种类)

7.补偿式服务

附 1：压力管理

★压力认知

(能给人以动力且可控的才算是压力)

★解决办法：

(①.合理宣泄②.充分认识自己的长处和不足③.制定合理的目标并设法达成)

附 2：愤怒抑制

★愤怒分类

(破坏型 爆发型 习惯性 自责型 隐忍型)

★愤怒抑制的方法

(深呼吸法、喝水法、延迟 10 秒法、联想法)