

【时婷老师 CRM 系统 如何为营销助力】之

【步步精心不惊心-客户抱怨管理与变诉为“金”实战对策演练】

能落地的定制培训课程 4-5 天

【课程大纲】

第一模块：服务型企业 客户抱怨管理与价值创新 (2-3 天)

第一章 正确认知和管理 客户关系与矛盾

什么是客户关系与矛盾？

客户不满与投诉产生的原因？

客户投诉的真正诉求是什么？

客户抱怨与投诉的有效分类

客户投诉产生对我们的利与弊

投诉处理是否有双赢流程？？？

研讨：客户不满、抱怨与投诉集中点、主要价值、应对策略……‘

各类同行业客户投诉的接待顺序、处理原则及经典案例分享

第二章 处理客户 矛盾的最佳结果——“双赢”

何谓“双赢”

客户无原则让步会带来怎样的损害？

我方无原则让步会带来怎样的损害？

第三章 如何在谈话中占有主动权 -- 【时老师版权客户矛盾处理技能】

比客户更“懂法”

比客户更“专业”

比客户更“耐磨”

比客户更有“定力”

比客户更会“说话”

第五章 吃“亏”要“有理、有据、有节”

何谓“有理”？

何谓“有据”？

何谓“有节”？

为什么“亏”要吃在明处？

如何让客户感受到我们的诚意？

第六章 有效管理客户情绪----让“火焰”熄灭在“燃点” 【心理学工具、技能应用】

1、学会识别“燃点”： 【实战案例解析】：

- ◇ 来势等级、人数关系、话语特点
- ◇ 性格识别、看穿表情、案情解析

2、有效熄灭“燃点”： 【实战案例解析】：

- ◇ 以柔克刚 以静制动
- ◇ 因势利导 声东击西
- ◇ 兵不厌诈 善假于物
- ◇ 减少环节 降低期望

3、让你的语言无懈可击： 【实战案例解析】：

- ◇ 避开敏感的字眼？！
- ◇ 不要主动提及的关键词？！
- ◇ 沟通中适时燃放“烟雾弹”？！
- ◇ 永远不要说出口的那些“承诺”？！
- ◇ 最后“出牌”是赢家！！

第七章 提问的力量——“客户关系处理专家”的关键技能

思考题：什么时候是我们向客户发问的最佳时机？

优秀员工倾听水平自测

三种提问方式如何用，才能有效挖掘客户投诉期望值

---封闭式问题如何问，才能完成客户引导

---开放式问题如何问，才能挖掘客户的期望值

---策略问题如何问，才能清楚客户的思维

提问角度与方式结合挖掘客户深层次诉求

【顾问式对话】：如何面对客户提问，不卡壳？

【体验式模拟】：高手过招---与客户对答大 PK

【时老师版权工具】：《客户关系处理五步方程式》

【体验式场景演练】：运用 SPIN 话术，修改客户的衡量标准

第八章 掌握与客户矛盾沟通的“五大关节点” 【心理学实用工具——掌控关键行为】

1、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

2、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、投诉过程中十个常见场合下的应答
- ◇ 案例分析：说的口气

3、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

4、处理不满、抱怨、投诉过程中“情绪调节”的技巧

- ◇ 故事分享：坏情绪带来的连锁反应
- ◇ 技巧提炼：处理客户矛盾过程中如何即时调节情绪并有效影响客户情绪

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：客户交流过程中如何提升感染力

第九章 委曲求全 VS 息事宁人——完美结局：息事如何宁人？

拿起法律武器：相关“法律法规”中常被忽视的有利条款……？

【慧眼甄别】：客户矛盾“处理程序”中常被忽视的关键环节……？

【慧眼甄别】：客户矛盾“受理记录”中常被忽视的关键环节……？

【慧眼甄别】：客户矛盾“处理结果确认”环节应重点关注哪些点……？

变诉为金：保持客户粘性，把客户从“冷漠区”引向“忠诚客户圈”的实战秘籍

【交互式训练：客户矛盾处理达人实战演练】

第二模块：服务型企业 11 类突发事件实战处理决策与流程 (2-3 天)

第一章 各类突发事件代码簿

代码 1：盗窃、匪警事件

代码 2：打架斗殴事件

代码 3：发现可疑人员、包裹事件

代码 4：发现精神病人、醉汉、急症病人、受伤人员

代码 5：人员集会、拥堵、暴力、骚乱事件

代码 6：非停车区域停车、禁烟区吸烟、乱丢杂物、乱摆摊不听劝阻事件

代码 7：电梯故障（困人）事件

代码 8：盗窃物品、偷车、捡拾失物事件

代码 9：营业时间突然停水停电、火灾、爆炸、突发性水浸、触电事故

代码 10：记者或群众未经批准擅自拍照、录音像、采访事件

代码 11：其他自然灾害

第二章 突发事件处理原则

快速到达事发现场

四步控制事态发展

人身财产安全第一

及时告知上级领导

隔离事发现场，疏散围观人员

第三章 突发事件处理流程与实战演练 【时婷老师版权案例教学法--60万个实战案例储备】

第四章 变诉为金：如何将坏事件从“负面效应”引向“正面营销力”的实战秘籍

【课程收获】：

《奥斯卡金奖动画——完美诠释服务的发展全过程》

《工作中即时情绪、压力转换的诀窍》

《客户典型行为分析法》

《让客户立场转换的心理学技巧》

《快速塑造感性语言魅力的“一二三”训练法》

《洞察客户心理的“倾听五原则与提问六步骤”》

《标杆话术分析法：影响客户服务感受的沟通密码》

《高效的双面沟通工具“客户心理指南针”》

《让客户听了心里舒服的 20 句“甜言蜜语”》

时老师理念：1、用打麻将的精神去工作，没有做不好的事情！

2、后服务时代，让客户微笑的服务，才是真正的微笑服务！

3、快捷、实用、功能性强的干货与实战性强的体验式培训才是企业最急需的！