

变诉为金

——客服专家用情商处理投诉

【课程简介】

一份来自美国 OCA/白宫全国消费者调查的资料显示：

从不投诉的客户回头率 9%；投诉迅速地得到了解决的客户回头率高达 82%。

由此可见在客户服务的过程中，既然投诉无可避免，那就巧妙地将其变为提升客户忠诚度的利器。

本课程通过提高服务意识、调适服务心态、提升服务情商与化解客户投诉四个部分的高素质训练，全面强化学员的服务素质与能力，打造顶尖客服专家，提升企业竞争优势。

【课程目标】

- 1、了解客户服务的先进理念，提高客户服务意识；
- 2、学习情绪压力的管理方法，培养良好服务心态；
- 3、学习高情商培养技巧，奠定客服沟通的良好基础；
- 4、掌握同理心沟通技巧，全面提升投诉化解能力。

【课程设置】

课程时长：2天，共12小时

【授课对象】

客服、销售、市场等部门的客户专家

【课程特色】

- 1、全面性：建立服务理念 + 塑造服务心态 + 提升服务形象 + 培养服务能力
- 2、实用性：知识+技能+演练；
- 3、互动性：精辟讲解+案例研讨+多媒体+小组讨论+角色扮演

【课程提纲】

第一部分 提高服务意识

一、客户服务意识

1、服务意识的必要性

思考：你对自己最近所经历的服务如何评级？服务意识体现在哪些方面？

2、客户服务与企业的竞争力

案例：北欧航空创造扭亏为盈的神话

二、卓越服务原则

1、卓越服务三要素（3C）：真诚、关怀、沟通

2、卓越服务适用范围：外部客户与内部客户

三、极致客户体验

1、坚持客户至上

视频：一个创造奇迹的地方

2、确立服务愿景

小组讨论：写出小组服务愿景

3、专注客户需求

练习：列举客户类型及需求清单

4、回应真诚态度

讨论：如何倾听可以体现真诚？

5、营造赋权文化

案例：海底捞如何通过赋权体现亲情文化？

第二部分：调适服务心态

一、情绪失控对服务的影响

1、降低客户满意度

2、有损服务形象

3、影响组织绩效

4、危害组织声誉

二、情绪失控源于消极心态

1、消极心态的服务表现

2、服务心态的消极来源

互动：负面偏好带来哪些影响？

试验：习得性无助对心态的影响

三、正确认识压力影响

1、为什么会有压力

① 压力来自欲望

② 压力来自忙盲茫

③ 压力来自身不由己

④ 压力来自成长烦恼

2、了解压力源

1、外部客户满意度

2、内部绩效考核

3、应对压力的方法

① 调整思维

互动：你看到了什么？

合理情绪 ABC 理论

三种非理性思维：非黑即白/有色眼镜/完美主义

练习：转换非理性思维

② 支持系统

讨论：你有哪些支持系统？

如何寻求上级对自己工作的支持，争取赋权？

如何维护支持系统

心灵游戏：写出你生命中的五个贵人

③ 管理生活

管理睡眠

改变习惯

学会专注

第三部分：提升服务情商

、 高情商拥有的五种能力

1、认识自身情绪的能力；

2、妥善管理情绪的能力；

3、自我激励的能力；

4、识别他人情绪的能力；

5、管理人际关系的能力

二、高情商表现的五把利器

1、由己及彼

2、管理情绪

3、应对投诉

4、安抚客户

5、满足需求

三、学会情绪能量的两极平衡

1.人类的四大基本情绪

2.情绪能量的平衡之道

3.情绪的形成机制

视频：情绪爆发的真相

四、情绪调适的 4A 步骤

1.Aware 觉察情绪

① 被拒绝

② 内疚

③ 孤独

④ 失败

⑤ 自卑

2.Accept 接纳情绪

① 白熊效应

② 负面情绪的积极意义

3.Analyze 分析认知

小组讨论：你对服务这个角色是如何认知的？

1 认知模型分析

A 合理情绪 ABC 理论

B 不同价值观对认知的影响

2 转变非理性思维

A 非黑即白

B 有色眼镜

C 完美主义

4、Adjust 调整行为

① 快速调整

A 腹式呼吸法

B 神奇四句话

C 渐进式肌肉放松

② 行为调整

演练：在服务中情绪状态下有哪些习惯性动作？如何调整？

第四部分：化解客户投诉

一、服务中的常见问题

- 1、欠乐观：对自身服务角色认知局限
- 2、欠热情：工作量过大造成职业倦怠
- 3、欠耐心：服务对象素质不高难以尊重
- 4、欠温情：情绪管理不善导致双方对峙
- 5、欠技巧：难以建立彼此信任的服务关系

二、客户投诉的原因

- 1、不给面
- 2、不算数
- 3、不给力

4、不厚道

5、不及时

三、客户投诉心理分析

1、问题型

2、尊重型

3、补偿型

4、发泄型

5、交流型

互动：不同类型的场景扮演及类型判断

四、应对投诉的关键步骤

1、亲善大使-----投诉处理的心态调整和定位

2、萌芽控制-----投诉受理的技巧与规范

3、化解矛盾-----理解与平息投诉内部客户情绪的技巧

4、解决问题-----与投诉内部客户达成协议

5、巧妙应对-----处理难缠内部客户

6、修复关系-----回访技巧

五、情商化解投诉技巧

1、培养共情能力

- ① 通过表情训练表达共情
- ② 通过语言体系训练一致
- ③ 通过肢体语言表达认同
- ④ 通过情感反应表达理解

2、学会同理心沟通

① 同理心沟通的原则

A 设身处地

B 感同身受

② 同理心沟通的五个步骤

A 共情：语言匹配，情绪同步，俚语模仿

B 认同：建立信任关系

C 聚焦：引导客户思考解决方案

D 确认：引导客户接受解决方案

E 收尾：致谢，注意服务表达禁语

③ 同理心说服的三个影响力

A 动机情绪影响

B 逻辑利益影响

C 身份形式影响

3、解决冲突之道

1、托马斯-基尔曼模型

2、冲突应对的 5 种方式

3、安抚客户的 5 个步骤