

# 《服务沟通与抱怨投诉处理技巧》

## 【课程目标】

客户抱怨几乎是企业每天都会遇到的问题，它是客户对我们不满的表达方式。客户为什么会投诉？说明他们有问题需要解决，说明他们的利益可能受到了某种程度的损害。

客户投诉抱怨，好比企业遇到一次小型“危机”。如果企业不能处理好客户投诉，就会在客户心里“失分”，影响自身的信誉和口碑。而且这种负面影响会不断扩大，一传十，十传百，企业损失的不仅仅是一位客户，而是一大批潜在客户。当客户有所不满时，如果连投诉都不愿意了，说明客户对企业已经失望之极。反过来，如果能够善用客户投诉的时机，以良好的态度和优质的服务化解客户的抱怨和不满，就可以化“危机”为“良机”，再度赢得客户的信任，提高客户对企业的美誉度和忠诚度。

优秀的企业不惧怕投诉，其有着便捷、畅通的投诉渠道，更有着掌握高超投诉处理技能的骨干人员，因为其深知“一个投诉客户的背后是 25 个不满意的客户、如果投诉处理得又好又快，95%投诉的客户还会继续购买”。

构建领先、高效的投诉处理体系，提升服务营销人员专业的投诉处理能力已成为企业提高客户满意度、忠诚度和扩大客户群的强有力的举措之一。

通过此课程，您将学到：

1. 提升与抱怨客户交流沟通能力
2. 掌握有效处理客户投诉抱怨的流程和技巧
3. 掌握投诉抱怨客户满意度提升方法
4. 提升客户经理主动服务意识
5. 学会自我情绪控制，建立积极处理客户抱怨的正确态度

**【课程对象】**：客服人员、客户经理、投诉处理专员

**【课程时间】**：1天，6小时

**【课程大纲】**：

## 一、处理客户抱怨时自我情绪心态调整

- 客户经理工作现状压力分析
- 简单有效的缓解客户经理压力的方法
- 积极阳光客服心态训练
- 客服沟通情绪来源
- 期望效应在客户服务中的运用
- 工作与压力同行
- 简单有效的缓解一线营销压力的方法

案例与练习：

面对超长时间的工作加班怎么办？

对职业发展感到迷茫怎么办？

被客户拒绝，出现恐惧心理怎么办？

被客户埋怨、责骂怎么办？

我每天要接打50个电话压力大怎么办？

客户在对我发泄怎么办？

我的工作指标很重、压力很大怎么办？

我在团队上月倒数第一怎么办？

客户不讲理对我破口大骂怎么办？

## 二、服务沟通实战应对技巧

### 1、服务沟通实战技巧一：倾听技巧

- 倾听的三层含义
- 倾听的障碍
- 倾听中停顿的使用
- 倾听的层次
- 表层意思
- 听话听音
- 听话听道

- 倾听的四个技巧
- 回应技巧
- 确认技巧
- 澄清技巧
- 记录技巧

现场演练：客服经理接到我们老客户电话时，客户说你们公司都是骗人的，请用倾听技巧安抚客户的情绪。

- 理清客户真正意图的话术
- 啰嗦型投诉客户应对话术

## **2、服务沟通实战技巧二：引导技巧**

- 引导的第一层含义——由此及彼
- 引导的第二层含义——扬长避短
- 推荐产品中如何运用引导技巧

*演练：在沟通中如何运用扬长避短的引导技巧*

## **3：服务沟通实战技巧三：同理技巧**

- 什么是同理心？
- 对同理心的正确认识

- 表达同理心的 3 种方法
- 同理心话术的三个步骤

现场练习：我要投诉你们（利用同理化解客户的怒气）

案例分享：你是不是新来的？

案例分析：一次错误的同理引起投诉升级

脚本设计：客户有情绪时的安抚话术

#### **4、服务沟通实战技巧四：赞美技巧**

- 赞美障碍
- 赞美的方法
- 赞美的 3 点
- 销售中赞美客户
- 直接赞美
- 比较赞美
- 感觉赞美
- 第三方赞美

现场训练：如何赞美客户的声音

案例：如何赞美客户的个人魅力

现场演练：赞美不同类型的用户

案例：对中高端客户的常用赞美词汇

现场模拟：对投诉客户常用的赞美方法

分享：男性客户赞美技巧、女性客户赞美技巧

### 三、 抱怨客户满意度提升

#### 1、决定投诉顾客满意度的指标

- 超越客户的预期
  - 给客户带来惊喜
  - 在各个环节领先于你的竞争对手
- 
- ✓ 控制客户的期望值与体验值
  - ✓ 满意度管理——卡诺模型
  - ✓ 如何提升客户的体验值
  - ✓ 如何降低客户的期望值
  - ✓ 服务与主动服务的区别

#### 2、主动服务

- 主动服务与被动服务的区别
- 主动服务意识培养
- 主动责任心培养
- 优质服务信念建立

- 改变措辞提升满意度现场训练
- ✓ 被动服务与主动服务的角色扮演
- ✓ 主动服务案例分析

案例讨论：如何成为服务最好的员工

案例讨论：被动服务与主动服务的角色扮演

案例讨论：主动服务案例分析

案例讨论：以下场景如何提升服务，解决客户抱怨。

课程回顾与问题解答