

# 以礼待人 语暖人心

## 《服务沟通与投诉处理技巧》培训方案

主讲人：朱美林

### ■ 课程背景：

未来的商业，是服务业的未来。终端为王的时代，服务现场是企业面向客户的前沿阵地，其重要性并不因互联网或 AI 的发展而减弱，相反顾客对其服务和营销的舒适性和体验感提出了更高的要求。作为一名服务人员服务管理人员、营销人员，在服务实践中是否曾经为以下问题困扰过：

1. 客户究竟要什么，服务究竟是在做什么？
2. 我们的工作对于企业整体发展究竟起着怎样的作用？
3. 为什么客户总是针对我们呢？
4. 我究竟该站在企业的立场上还是客户的立场上呢？
5. 为什么我每天要面对这么多抱怨？

服务意识是愿不愿意做好的态度问题，服务技能是能不能做好的能力问题，而服务技能里 70%都来自于沟通的能力；在我们现代企业里如何有效深化植入内心的服务意识，如何落到实处地提升围绕服务业务流程所需的沟通能力，成为本课程设计的主要核心内容。本课程旨在提升员工对服务工作的认知与重视，并掌握为客户提供优质服务的能力，实现客户高满意度的沟通效能和服务水平，实现卓越服务的文化以及工作人员自我管理的价值与成就感，从而塑造客户良好的体验，利于塑造企业品牌

### ■ 课程目标：

- 正确认识投诉中的危与机，建立积极而宽容的应诉心态
- 系统学习因人而异的性格解析，与投诉人达成同频沟通

- 从沟通技能到应诉技巧，全面提升学员应诉技巧，降低投诉率

## ■ 课程对象：

各行业专职服务人员、各岗位服务接待人员、营业厅服务人员、窗口工作人员

## ■ 课程时间：

一天，6小时（具体时间分配由实际情况而定）

## ■ 培训效果呈现：

- 知识实战性：让学员不但听得懂、记得住，而且用得上、做得到
- 授课训练性：学以致用，情景演练强化知识点记忆；分组学员点评、分享加深理解；老

师总结辅导，加快知识吸收，通过训练呈现完美职业形象

- 授课生动性：寓教于乐，多采用视频教学、塑造学员喜欢的学习氛围，采用讲授、讨论、

案例分析、学员经验分享，等多种培训形式，

## ■ 服务沟通及投诉处理课程大纲：

**导入：**请学员填写《投诉处理水平评估表》，为了保证评估合乎事实，要求学员以自身工作经历和事实作为依据，认真填写。

### **第一讲：更新服务理念，重塑应诉心态**

案例+分组讨论：服务人员如何看待客户永远是对的？

#### **一、从投诉分类来看待各类投诉**

1. 如何看待客户的无理投诉
2. 如何分辨善意和恶意投诉
3. 站在怎样的角度去面对[客户投诉](#)
4. 投诉客户的再教育

## 二、高质量服务必备的六颗用心

1. 热爱工作的积极心
2. 服务客户的主动心
3. 谦虚谨慎的空杯心
4. 收获满意的双赢心
5. 面对客户的包容心
6. 服务至上的自信心

## 三、新时代服务观念的洗礼

1. 打造服务中的阳光心态
  - 1) 学会充分认识自身价值，成为工作的主人
  - 2) 工作当中切忌推卸责任，改变不了环境就改变自己
2. 正确认识客户投诉的意义
  - 1) 从“竞争形势”中看[客户服务](#)
  - 2) 从“危机意识”中看客户服务
  - 3) 唤醒服务潜能，提升工作热忱

案例教学 + 头脑风暴：会说话的 ATM 机

思考并谈论：[人工智能](#)可否代替人工服务？

第二讲：提升职业能力，从服务人员到应诉专家

## 一、服务人员如何成为投诉处理专家

1. 服务人员如何缓解投诉压力
2. 如何有效降低客户的费力度
3. 当我们处理投诉时我们在面对什么

— 当你与客户打交道时，你认为最重要的是什么？

— 从你过去的工作经验来看，哪一类客户最难应付？为什么？

## 二、服务人员倾听能力层次提升

1. 使用目光接触和对视
2. 展现赞许的表示
3. 避免分心的举动或手势
4. 适时合理地反问
5. 正确有效地复述
6. 避免不恰当地打断
7. 尽量做到多听少说
8. 共情中的共鸣性倾听
9. 使听者与说者的角色顺利转换

## 三、服务人员倾听五字要领

1. 身：身体前倾，做出倾听的姿态
2. 面：面带微笑，目光注视，点头致意
3. 口：不时回应，不明白的时候适时发问
4. 手：用纸笔做记录，跟上对方讲话节奏
5. 心：共情共鸣，用心倾听，抓住对方讲话的核心

## 第三讲：服务人员因人而异的沟通能力提升

### 一、学习掌握因人而异的沟通技巧

导入：DISC 性格测试及不同的沟通风格

### 二、四种沟通风格分析与应对策略

#### 1. 控制型（D型）客户的特征与沟通策略

- 1) D型性格的特征
- 2) D型性格的代表人物
- 3) 如何识别D型性格

#### 4) D型性格的沟通相处之道

#### 2. 影响型（I型）客户的特征与沟通策略

- 1) I型性格的特征
- 2) I型性格的代表人物
- 3) 如何识别I型性格

#### 4) I型性格的沟通相处之道

#### 3. 和平型（S型）客户的特征与沟通策略

- 1) S型性格的特征
- 2) S型性格的代表人物
- 3) 如何识别S型性格

#### 4) S型性格的沟通相处之道

#### 4. 理性型（C型）客户的特征与沟通策略

- 1) C型性格的特征
- 2) C型性格的代表人物
- 3) 如何识别C型性格

#### 4) C型性格的沟通相处之道

### 三、互动与情景模拟

角色扮演：如何抚慰情绪高度激动客户

## 第四讲：服务人员投诉处理流程与技巧提升

### 一、处理客户投诉的标准流程

第一步：安抚情绪

第二步：找明原因

第三步：期望管理

第四步：提供方案

第五步：达成一致

第六步：跟踪落实

### 二、巧妙进行投诉处理的五步工作法

1. 接待受理

2. 需求确认

3. 提供方案

4. 达成共识

5. 落实追踪

案例：没有底线的服务就是纵容

### 三、客户永远是对的吗？

1. 超越对方预期的风险

2. “零投诉”真的可以实现吗？

### 四、投诉管理目标与原则

1. 总原则—先处理心情再处理事情
2. 时效性—投诉处理成本与安抚时效
3. 双赢互利—合情合理合规的方案

## 五、服务人员投诉处理七个步骤

1. 迅速隔离：空间隔离与被投诉人的规避
2. 安抚情绪：请别吝啬对投诉人的赞美
3. 以礼服人：服务水准在极端状态下的体现
4. 搜集信息：有效的信息会降低投诉解决成本
5. 给出方案：解决方案贵在少而精
6. 征求意见：重复与确认投诉人需求
7. 变诉为金：投诉处理的阳光心态

案例：该投诉的是不满意的服务还是无辜的服务人员？

团队互动：遇到“处女座”投诉人怎么办？

## 四、投诉处理的五个锦囊（五个“一”的运用）

## 五、服务人员在投诉处理时的规范用语和禁忌语

## 六、任何没有后续跟进和补救方案的“对不起”都是“耍流氓”

情景模拟：依据企业行业内情况而进行场景训练

培训结束：课程回顾+学员总结