

转怒为喜：客诉处理

投诉：销售之后的遗留

化解：从新销售的开始

客户投诉是我们经常遇到的问题，在实际工作中往往比较棘手。怎样

才能避免投诉？如何才能化解那些怒气冲天的投诉？考验着我们每一个客服人员。今天我们一起探索如何转怒为喜，让投诉成为满意的

开始！

课程目标

- ▣ 帮助服务管理人员分析抱怨产生的原因
- ▣ 掌握投诉处理原则
- ▣ 提高投诉处理能力
- ▣ 预防用户抱怨的产生

课程大纲：

号外：

- 1、这是一个最坏的时代（结合移动互联网对客服影响，谈客服的痛楚）
- 2、这是一个最好的时代（结合移动互联网对客服影响，谈客服的机遇）
- 3、我们该怎样转变？（给出客服未来变迁方向）

一、关于投诉的基本认知

讨论：什么是客户抱怨？

- 1、客户抱怨的危害
- 2、抱怨不等于投诉
- 3、客户抱怨行为分析—不满意客户反应

讨论：服务过程中出现投诉是坏事还是好事？

案例：关于天窗的投诉

案例：云南客户投诉

- 4、客户投诉可能产生的影响
- 5、面对客户投诉，我们应掌握什么机会
- 6、正确心态面对客户投诉

案例分析

二、投诉的起因和分类

- 1、客户为什么抱怨/投诉？
- 2、导致客户不满意的常见问题
 - 2.1 客户 6 种实质需求未得到满足
 - 2.1.1 客户未得到满足的 6 个案例
- 3、客户的抱怨应该引起怎样的反思
- 4、售后服务满意度指标体系
- 5、投诉分类
 - 5.1 一般投诉
 - 5.2 重大投诉

案例分析

三、客户投诉处理原则和技巧

1、沟通的艺术

1) 与工厂的沟通技术

2) 与区域沟通技巧

3) 与客户沟通方法

2、影响客户心情的因素

3、处理投诉的 9 大基本原则

4、抱怨处理禁止法则

5、处理抱怨的步骤和技巧

6、处理抱怨三要素

7、投诉处理 9 大方法

8、特殊投诉处理方法

案例分享

9、客户类型分析

9.1 支配型用户

9.2 表达型用户

9.3 沉稳型用户

9.4 分析型用户

10、集中难以应付的投诉客户

10.1 以感情用事诉说者

10.2 滥用正义感者

10.3 固执己见者

10.4有备而来者

10.5 有社会背景，宣传能力者
案例分析

四、常见客户抱怨及预防

- 1、接待态度类
- 2、售后联系类
- 3、新车问题处理
- 4、服务关怀说明
- 5、交车前准备

案例分析

五、常见重大投诉处理分析

- 1、车辆发生重大安全事故处理
- 2、媒体曝光的防范
- 3、车辆超保引起的投诉处理
- 4、新车故障要求退还车辆处理
- 5、客户提出诉讼处理
- 6、故障多次发生客户要求写保证书处理
- 7、发生火烧车时怎么处理

案例分析

六、投诉处理的流程和职责

1、投诉处理的职权划分

- 2、投诉处理时限
- 3、处理投诉的人具备要求
- 4、投诉处理流程
- 5、重大投诉处理流程

案例分析

七、好客服要有好培训

- 1、培训重要吗？
- 2、演讲技巧
- 3、形体动作
- 4、语言表达技巧
- 5、提问技巧