

# 《门店服务及投诉处理宝典》

主讲：陈小洪

## 【课程介绍】

在终端门店的日常运营中，你是否常常面临这样的困扰：客户越来越挑剔，产品的同质化又让竞争愈发激烈，如何才能在众多门店中脱颖而出，吸引并留住客户呢？当客户带着各种情绪而来，我们该如何保持冷静，有效地管理自己的情绪并为他们提供优质服务呢？面对客户的投诉，我们又该如何正确处理，将危机转化为提升服务质量的契机呢？

本课程将沿着“启智—锤炼—升华”的服务技能卓越成长之路，引领门店员工们掌握先进的客户服务理念与技术，提升情绪管理与沟通技巧，优化客户关系管理策略，最终达成提高客户满意度和忠诚度的目标。

### 一、“启智”—— 点亮服务心态与情绪灯塔

理解客户重要性，塑造以客户为导向的服务态度，把握需求实现自我价值。学会识别情绪，掌握情绪转变方法，通过 ABC 理论和情绪智力测试，运用管理方法塑造阳光心态。团队共创与案例分析辅助理解。

### 二、“锤炼”—— 磨砺服务技巧与投诉应对利剑

聚焦客户需求与服务技巧，了解服务 4.0 时代，提升服务质量。掌握沟通技巧，化解障碍。剖析客户投诉原因与心理，学习正确心态和处理技巧，运用“5A”法则和“六不”禁忌用语高效处理投诉。小组讨论和案例演练提升能力。

### 三、“升华”—— 铸就卓越服务与谈判智慧羽翼

提升服务质量和谈判技巧，学习服务关键触点管理，把握关键时刻，以客户需求为导向优化体验，运用冰山模型和钓鱼理论。掌握谈判技巧与工具，运用实用工具提升谈判效果。理论模型与落地工具结合提供方法策略。

本课程助力终端门店人员提升服务，推动门店持续发展。

## 【课程亮点】

1. **全面覆盖客户服务核心技能**：从角色认知到专业谈判技巧，涵盖客户服务全流程。
2. **实战演练与案例分析**：通过真实的客户投诉案例和电话谈判模拟，提升学员的实际操作能力。
3. **情绪管理与心态建设**：注重情绪管理和积极心态的培养，帮助学员在高压环境中保持冷静。
4. **前沿理论与工具应用**：引入 PREP 模型、BATNA 模型和 5W2H 七问法等先进理论与工具，提升谈判技巧。
5. **互动性强的教学模式**：采用分组互动、团队共创等形式，增强学员参与感与实践体验。

## 【课程收益】

1. **明确角色定位**：帮助学员理解客服人员的多重角色与职责，提升职业认同感。
2. **提升专业素养**：掌握高效沟通技巧和服务标准，提高服务质量与客户满意度。
3. **增强情绪管理能力**：学会识别与管理自身情绪，保持积极服务态度。
4. **掌握投诉处理技巧**：通过“5A”投诉应对法则，有效解决客户投诉，提升客户忠诚度。
5. **精通电话谈判艺术**：运用 PREP 模型和 BATNA 模型，达成双赢结果，提升谈判成功率。

## 【课程风格】

1. **专业严谨**：课程内容基于专业的理论和实践经验，讲解准确、深入，为学员提供高质量的学习体验。

2. **实践导向**：课程设计紧密贴合实际工作场景，通过真实案例分析与模拟演练，确保学员能够将所学知识立即应用于实践中。
3. **互动参与**：采用视频导入、案例分析、小组讨论、团队共创及游戏体验等多种教学方法，增强学员的参与感与投入度，促进相互学习与交流。
4. **启发思考**：通过引导式教学方法，激发学员的主动思考与创新意识，培养解决问题的能力。
5. **循序渐进**：课程内容按照“启智—锤炼—升华”的逻辑顺序展开，逐步深入，确保学员能够系统地掌握各项技能。
6. **情感共鸣**：注重情绪管理和积极心态的培养，通过具体案例帮助学员理解和应对工作中的情绪挑战。

**【课程时长】** 2天，6小时/天

**【学习对象】** 终端门店全体人员

### **【课程大纲】**

#### **第一部分“启智”—— 点亮服务心态与情绪灯塔**

**【团队共创】** 我喜欢的客户特点/我遇到过的美好服务体验

##### **一、客户：企业存续之基**

1. 理解客户的重要性
2. 以客户为导向的服务态度
3. 把握客户的需求：精准满足客户期望
4. 实现自我价值：在工作中成就自我
5. 让工作有快乐的感觉

##### **二、认识情绪：甩掉身上的“班味”**

1. 热线人员常见情绪现象的识别：了解自身情绪状态
2. 情绪的根源：探寻情绪产生的原因
3. 情绪的构成与表现方式：深入认识情绪本质
4. 情绪可以否转变：掌握情绪转变方法

##### **三、做情绪的主人：掌握ABC理论**

1. ABC理论介绍：阐释情绪产生的原理
2. 情绪智力测试：了解自身情绪智力水平
3. 快速缓解压力：情绪管理五步曲
4. 日常调节情绪的方法：保持良好心态

##### **四、让工作有快乐的感觉的小技巧：塑造阳光心态**

**【学员互动】**：《情绪智力测试》

**【理论模型】** 《ABC理论》

**【案例分析】**

#### **第二部分“锤炼”—— 磨砺服务技巧与投诉应对利剑**

##### **一、客户需求与服务技巧**

1. 服务的4.0时代：塑造优质客户服务意识
2. 期望值与承诺管理：提升服务质量
3. 掌握有效沟通技巧：化解沟通中的障碍

**【学员互动】** 游戏体验沟通障碍

## 二、客户投诉的原因与心理分析

1. 深入剖析投诉根源：客户为何投诉？
2. 客户投诉带来的影响
3. 客户个性特征与投诉心理过程
4. 客户投诉的动机与形为表现

## 三、客户投诉的应对技巧

1. 面对客户投诉的正确心态：保持积极心态
2. 客户投诉处理技巧：先处理“情绪”，再处理“事情”
3. 处理投诉三招制胜：首问负责制、一次告知制、限时办结制
4. 对抗性沟通技巧：CLARE 方法

### 【角色演练】

## 四、高效处理客诉：巧用“5A”法则和“六不”原则

1. “5A”投诉应对法则
2. “六不”禁忌用语

### 【小组讨论】各自经历中最难忘的客户投诉

### 【落地工具】《投诉应对“5A”模版》

### 【团队共创】使用《“六不”禁忌用语》列举工作中常见问题及处理办法

## 第三部分“升华”——铸就卓越服务与谈判智慧羽翼

### 一、服务质量提升：客户服务的关键时刻

1. 服务关键触点管理：优化服务接触环节
2. 正常服务情境的关键时刻
3. 特殊服务情境的关键时刻
4. 客户视角优化体验：以客户需求为导向
5. 营造个性化服务氛围：冰山模型+钓鱼理论

### 【案例分析】

### 【团队共创】

### 二、投诉处理的谈判技巧与工具

1. 谈判成功要素：准备！准备！！再准备！！
2. 谈判处理技巧
  - ◇ 倾听与理解客户需求技巧
  - ◇ 表达自身观点的有效方式
  - ◇ 提出合理解决方案的策略
  - ◇ 应对客户异议的方法
3. 实用谈判工具：5W2H 七问法
  - ◇ 介绍 5W2H 七问法的具体内容和应用场景。
  - ◇ 通过案例展示如何运用 5W2H 七问法提升谈判效果。

### 【理论模型】《PREP 模型》、《BATNA 模型》、《5W2H 七问法》

### 【落地工具】《5W2H 七问法》《PREP 模版》