

《沟通技巧与投诉处理》课程纲要

【课程背景】

沟通是一种技术，也可说是艺术，由于原生态家庭和成长经历不同，我们的沟通技能的差距呈现断层式剖面，沟通效果在日常工作和生活中造成了实质性影响，我们经常会遇到：

- 一句话没有说对，丢失了年度订单
- 一个表情没有到位，引起客户投诉
- 本来已经喋喋不休的客户转成暴走模式
- 听不懂别人言语背后表达的意思
- 说出来的话总是被被人误解
- 工作能效因为沟通问题受到影响

这是因为沟通技巧出现了问题，因为信息发送渠道的选择错误，或者是编码的错误，造成接受者对你的信息解码有误，这时候就要反思自己的沟通技巧哪里出现了问题。

《沟通技巧与投诉处理》从情景出发，从沟通的基本逻辑出发，解决是什么，为什么怎么做的问题，同期用案例、视频，互动、体验的形式，让受训者在情境中去感悟，去发现、去对标，从而实现对沟通技巧的有效应用，本课程着重结合投诉情景，从心理学、交际学、管理学等学科多维度呈现，让沟通格式化，工具可用可延展，让投诉可控化，从投诉要价值，转投诉为忠诚度。

【课程目标】

1. 掌握沟通的5大模型，深度掌握沟通的逻辑

2. 掌握沟通 8 大障碍特征，能够规避沟通陷阱
3. 掌握客户性格分类，有效针对不同类型的客户
4. 掌握服务的基本逻辑，认知优质服务的奥秘
5. 掌握客户投诉的心理路径，能有效应用
6. 提升投诉处理技巧
7. 提升自媒体时代客诉处理的基本素养

【课程时间】

一天（6 小时/天）

【课程对象】

1. 客服团队
2. 销售团队
3. 管理层

【课程形式】

讲授+互动+视频+案例分析

【课程需求】

1.培训场地：

投影、白板、白板笔、话筒、音响

2.培训辅料

白板纸、美纹纸胶带、备忘贴、白板笔(红、黑、蓝)、A4 纸

【课程大纲】

1.沟通的基本逻辑

➤ 沟通的定义

- 沟通基本模型
- 乔哈里视窗应用
- 沟通的漏斗模型

沟通实验：《摩斯密码》

- 打破沟通障碍的关键对话模型
- 提升沟通效果的麦拉宾法则

2.常用沟通技巧

- 认知共情
- 如何共情
- 沟通距离和禁忌
- 倾听的技巧
- 倾听的禁忌

学员实操：情景叙述

- 倾听听什么（28问模型应用）
- 提问的技巧

3.常见心理测试类型

3.1DISC 起源与意义

3.2DISC 性格四种性格综述

3.3DISC 性格测试

- D型性格特征及沟通方式
- I型性格特征及沟通方式
- S型性格特征及沟通方式

➤ C型性格特征及沟通方式

4. 投诉处理技巧提升

教学实验：冲突产生

1. 客户投诉的 6 大原因

2. 客户投诉的八大类型
3. 处理投诉我们需要的观念
4. 面对客户抱怨的心态准备
5. 客户决策的心理路径分析
6. 有效解决客诉五步法
7. 自媒体时代下的客诉处理
8. 首问负责制在投诉体系中的重要性