

《打造优势服务》

主讲老师：陈立冬 中基层管理综合能力提升、TTT、职业化素养、执行教练、有效沟通、团队建设

课程受众：企业中基层管理人员、基层员工

课程时间：1天/6小时

授课方式：案例体验+实战方法+录像观赏+角色扮演+提问互动+分组讨论+精彩点评

授课特色：课前调研及个性化设计+课中系统知识及实操演练+课后做知识转化为绩效指导

课程背景：

对企业来说，市场的竞争已经由产品及价格转移到对客户的竞争，而客户的不满、抱怨、投诉是企业与客户接触的核心环节，更是企业能否通过投诉处理水平提升走向辉煌的分水岭；关注对于客户不满、抱怨、投诉的处理是提升企业整体服务水平的关键。客户极之情绪化，故意挑剔我们的产品，指责我们的服务，近乎无理取闹！他们的“不满意”比什么都重要，却总是在我们的意料之外！投诉处理已成为企业塑造持续竞争优势的核心抓手；拥有持续竞争优势的企业的员工也能从战略层面以深邃的客户需求先见能力而征服客户、傲视群雄；打造一流的投诉处理能力已成为企业竞争的新焦点。

课程收益：

- 了解优质客户服务和超越客户期望的意义
- 掌握“客户服务循环”的概念，并能用之于实践
- 描述出投诉对企业的意义和价值
- 识别客诉的五种原因
- 联系案例，写出同理心沟通的话术

课程大纲：

导言：我们眼中的服务是什么

1. 案例分享：引发共鸣

第一部分 优质服务意识

1. 什么是客户服务，定义
2. 为什么要做优质服务，价值
3. 服务的分类
 - 漠不关心型
 - 热情友好型

- 按部就班型
- 优质服务型
- 4. 优质服务的核心
 - 提升客户服务的满意度
 - 满意度的六个层次
 - 满意度提升的三大策略

第二部分 认识投诉

1. 小组讨论：什么是客户投诉
2. 投诉的定义
 - 表现
 - 本质
3. 服务残酷的公式
4. 投诉会产生什么样的后果
 - 8%会产生投诉
 - 不好投诉会扩散到周围 25 个朋友
 - 95%的投诉及时处理后，客户会选择再来消费
 - 丢失一个顾客只要 1 分钟
5. 投诉处理的意义
 - 恢复客户对企业的信赖
 - 避免引起更大的纠纷和恶性事件
 - 满意的投诉顾客是最好的口碑宣传
 - 及时发现问题做更好的改进
6. 客户投诉产生的原因
 - 物质利益的损失
 - 时间的损失
 - 精神的损失
 - 升级投诉
 - 连带投诉
7. 客户需求分析，求发泄、求尊重、求补偿

第三部分 客户投诉处理技巧

1. 客户抱怨及投诉原则

- 十大要点
- 指导原则：先处理情绪
- 同理心沟通

2. 心理应对战术

- 皮格马利翁效应
- 破唱片法
- 以退为进法
- 问题法
- 换位思考法

3. 投诉抱怨处理步骤

- 感性倾听
- 识别诉求
- 澄清解释
- 提出方案
- 实施跟进

4. 故事分享：

5. 因人而异的投诉处理

- D型人投诉处理要点
- I型人投诉处理要点
- S型人投诉处理要点
- C型人投诉处理要点