

沟通与投诉处理课程大纲

课程背景：

随着我国经济改革的不断深入发展，人民群众对服务的需求和用户体验不断地增强，如何提升服务质量，做到用户至上、服务优质，已经成为当今各个企业竞争力的精髓。如何有效应对各类客户投诉，在投诉的危机中求得成长和发展，是每一位服务人员的一大难题。

本课程以实战的基层工作经历为基础，以服务人员为核心培训对象，从投诉处理人员的倾听技巧到处理投诉的话术组织，有效提升服务人员的人际敏感度，针对不同的投诉群体，快速反应、高效应诉，全方位提升服务人员的人际沟通能力和应诉水平，降低一线服务人员的应诉压力，从而“变诉为金”，提高工作效率，进一步塑造令客户满意和赞誉的优质服务。

课程收益：

- 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

课程时间：1天，6小时/天

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

课程方式：案例+讨论+思考+头脑风暴+角色扮演+模拟演练

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、服务人员在投诉处理时的规范用语和禁忌语

五、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：投诉的七个场景

培训结束：课程回顾+学员总结