
客户服务风险防范与投诉处理技巧 2 天

课纲

【活动对象】：营业厅人员、营业厅管理人员

【活动时间】：2 天（12 课时） 上午：8：30-11：30 下午：14：30-17：30

【内容大纲】

课程模块

模块内容

操作说明

以下第一模块、第二模块两个模块以**情景模拟**的形式开展：

- 老师扮演服务人员
- 学员扮演客户

设置情景情况：老师故意扮演成一个不負責任，服务意识差，缺乏服务风险意识的服务人员，学员扮演客户来办理业务，让学员分析老师服务中存在的问题，老师提供补救办法和措施。

老师从学员角度出发，如何避免出现这样的问题；当遇到类似问题，提供补救措施和方法。

第一模块

重塑理念，认识投诉大价值

客户为什么会投诉？

- 1) 主要取决于他的心态

2) 一般来说，主要有“七求”心态：求解决、求发泄、求尊重、求补偿、求试探、求表现、求报复

3) 换句话说，客户并非只有不满才会产生投诉

服务结果，认识投诉

1) 满意，不满意，抱怨，投诉

2) 服务结果与投诉的关系

投诉处理——企业形象——个人价值

正确处理客户投诉=提高客户的满意程度

投诉是“金”

1) 客户的投诉所传递的信息对企业至关重要

2) 客户的投诉为企业提供了一种市场反馈的机制

3) 帮助营业厅服务人员、计量人员迅速转换思路

案例分析：为民服务有成效，投诉信为何变成感谢信？

第二模块

风险防范，投诉处理技巧

服务“风险点”原因解析

服务风险预警

1) 需求认知差距：错误判断客户需求的预警

2) 服务能力差距：服务标准的理解问题的预警

3) 服务传递差距：内部协作中的问题的预警

4) 服务沟通差距：在客户沟通中的问题的预警

5) 客户体验差距：客户预期与实际感知问题的预警

现代服务体系下服务人员必须树立风险防范意识

1) 树立服务风险意识

2) 优质服务风险点分析

思想意识

服务行为

业务办理

工作质量

政策法律

客户管理

信息沟通

协同执行不到位

3) 快速处理客户抱怨投诉策略

快速掌握对方核心需求技巧

快速呈现解决方案

快速解决问题技巧

案例分析：关于客户服务人员因服务细节、服务规范等引发投诉的案例分析、讨论、

总结

营业厅服务投诉预警

服务风险防范，辨别隐性投诉

1) 服务风险防范意识树立

2) 投诉事前防范，防患未然

3) 有效化解投诉，避免投诉产生

4) 营业厅、常见问题投诉预防

客户投诉处理技巧

1) 接线员面对客户投诉，正确回单

突出重点和判定标准

把握好时限

注意工单回复中的细节

2) 投诉处理中要有效安抚客户情绪，将投诉影响降到最小

理解客户心理

耐心解释，合理安抚客户情绪

换位思考，移情处理

3) 问题处理的关键点

1) 切入点 2) 关键点 3) 平衡点 4) 方案点

4) 营业厅投诉管理四步法

避免不必要的投诉，10种错误处理客户抱怨投诉的方式

- 1) 只有道歉没有进一步行动
- 2) 把错误归咎到客户身上
- 3) 做出承诺却没有实现
- 4) 完全没反应
- 5) 粗鲁无礼
- 6) 逃避个人责任
- 7) 非语言排斥
- 8) 质问客户
- 9) 语言地雷
- 10) 忽视客户的情感需求

客户抱怨投诉处理的六步骤

-
- 1) 耐心倾听
 - 2) 表示同情理解并真情致歉
 - 3) 分析原因
 - 4) 提出公平化解方案
 - 5) 获得认同立即执行
 - 6) 跟进实施

安抚客户情绪技巧

- 1) 面带微笑/面带难过的表情、声音
- 2) 关怀客户、理解客户
- 3) 让客户发泄—（倾听、提问）
- 4) 表达我们的立场，与客户达成共识（共赢）
- 5) 五个同步
- 6) 三换原则

灵活应对处理客户诉求

- 1) 巧妙拒绝客户技巧
 - ✓ 入门级：直接拒绝技巧
 - ✓ 入门级：摩托罗拉技巧
 - ✓ 初级版：巧妙诉苦技巧
 - ✓ 中级版：巧妙引导技巧
 - ✓ 高级版：三明治技巧
- 2) 巧妙降低客户期望值技巧
 - ✓ 巧妙诉苦法
 - ✓ 表示理解法
 - ✓ 巧妙请教法
 - ✓ 同一战线法
- 3) 当无法满足客户的时候
 - ✓ 替代方案
 - ✓ 巧妙示弱
 - ✓ 巧妙转移

案例分析要点：

- 服务如何预防方法
- 客户情绪处理步骤

情景模拟演练

注：如有需要，本方案将根据公司实际情况和要求调整部分课程内容。