

课程名称：《投诉心理疏导与疑难投诉案例解析》

课程研发：牟绎可

一、课程描述

培训对象	客诉管理人员	课程名称	“投诉心理疏导与疑难投诉案例解析”
培训方式	面授+多类互动教学	标准课时	1天（6小时/天）
<p>壹、 课程简介</p> <p>客户投诉与疑难问题处理是工作中常常发生，且难以避免出问题的环节，沟通不得当，会产生异议，异议处理不得当，会升级为投诉，甚至会发展成为更严重的社会影响事件……轻则影响业务进展，重则造成严重负面社会影响，最终折损企业品牌形象，尤其在全民皆可为记者的网络化时代，妥善做好异议处理能力，就显得更为重要了。</p> <p>本课程本着实用有效解决问题为原则，从心理学、管理学、沟通原则、服务原则……等综合角度，以内部案例做课堂学习代入，结合有效工具和技巧方法，在课堂现场解决案例问题，并通过案例练习，深入熟练异议处理的步骤和技巧，最终让学员问题解决能力提升。同时课堂的工具方法具有多角度应用效用，学员们学习后，不但可以在课后不断加强能力练习，还可以将所学延展到工作管理、家庭管理、社会互动等多领域应用，上课课后都在持续学习增值，所以大大扩大课程的学习启发指导价值性，所以，我们经常称“这是一堂可以终生持续陪你成长的课程”！！</p>			
<p>二、培训目标</p> <ol style="list-style-type: none">1、 了解投诉异议处理的原则；2、 了解投诉心理疏导技巧；3、 了解异议解决的工具和方法；4、 能利用课堂学习的工具和方法，课程现场解决工作中的疑难投诉问题；5、 学会课堂工具课后持续成长训练的方法；6、 了解课堂工具和方法还能在其他领域的一些延展成长指导价值，并能适度应用。			
<p>三、设施要求</p> <ul style="list-style-type: none">➤ 教室：宽敞明亮/通风良好/温度适宜➤ 桌椅摆放方式：根据教室格局及实际上课人数来确定➤ 设备：摄影仪、白板、白板笔、大白纸、无线话筒或胸麦、音响设备。			

式、 整体教学设计《投诉心理疏导与疑难投诉案例解析》(1天)

章节目录	培训方法
<p>第一部分：训前必知与学习准备（30分钟左右）</p> <p>1、正确认识纠纷及投诉异议</p> <ul style="list-style-type: none"> -- 异议处理不当，是企业和客户的双输 -- 异议处理得当，企业品牌价值会倍增 <p>2、内部案例提取</p> <ul style="list-style-type: none"> -- 学员讨论选取代表案例（常见投诉纠纷案例等） -- 各小组问题案例初步介绍 -- 针对讨论出的困惑问题，配合下列工具方法逐一给予方案 	<p>问答互动</p> <p>案例分享</p> <p>小组讨论等</p>
<p>第二部分：“投诉心理疏导及疑难问题解决”系列方法实操</p> <p>备注：本章内容讲授次序根据课堂解决案例的问题需求，来选取对应讲解，所以实际课堂中会有顺序颠倒，不以课纲顺序为准。</p> <p>1、《情绪温度计》投诉心理疏导工具--实操练习（110分钟左右）</p> <p>备注：以下讲授均可配合内部实际案例</p> <ul style="list-style-type: none"> -- 自我情绪管控能力练习 <ul style="list-style-type: none"> 自我意识觉察与正确定位 异议客户情绪诊断 -- 理解共情他人的能力练习 <ul style="list-style-type: none"> 异议客户的心理需求路线分析解读 -- 解决问题影响事件发展能力练习 <ul style="list-style-type: none"> 异议客户的影响语言话术现场设计 经典服务案例启发分析 <p>2、“道歉语言技术”专业训练（30分钟）</p> <p>备注：以下讲授均可配合内部实际案例</p>	<p>问答互动</p> <p>音频播放</p> <p>案例讨论</p> <p>情景模拟</p> <p>体验互动等</p>

<ul style="list-style-type: none"> -- 走出“道歉”的三个误区 -- 道歉三度要求 -- 道歉话术案例练习 <p>3、“非暴力沟通”引导对话训练（30分钟左右）</p> <p>备注：以下讲授均可配合内部实际案例</p> <ul style="list-style-type: none"> -- 要素1：事实 -- 要素2：感受 -- 要素3：需求 -- 要素4：帮助 -- 内部案例代入沟通技巧做话术呈现 <p>4、“认同式”沟通对话训练（60分钟左右）</p> <p>备注：以下讲授均可配合内部实际案例</p> <ul style="list-style-type: none"> -- 赏识性沟通 -- 正确示范表达法 -- 责任内归因表达法 -- 决策引导法 -- 授权式的话语习惯 -- 积极思维式引导提问 	
<p>第三部分：疑难投诉案例处理的特别谈判指导（80分钟）</p> <p>备注：本章内容讲授次序根据课堂解决案例的问题需求，来选取对应讲解，所以实际课堂中会有顺序颠倒，不以课纲顺序为准。</p> <p>1、严格遵守9大步骤的谈判路线</p> <ul style="list-style-type: none"> -- 破冰、探底、建议、方案协商、决策…… <p>2、异议沟通的四大重点</p> <ul style="list-style-type: none"> -- 共同利益点、沟通筹码、相互需求度、替代方案 <p>3、谈判关键时刻的两个沟通建议</p> <ul style="list-style-type: none"> -- 外化问题，共同解决问题 -- 发挥人情思维影响力沟通（人际沟通心理学启发） 	<p>问答互动</p> <p>案例讲授</p> <p>情景模拟</p> <p>体验互动等</p>