

**课程名称：《专业客诉谈判-之关键点实战训练指导》**

**课程时限：1至2天（6小时/天）**

**课程研发：牟绎可**

## 一、课程描述

<b>培训对象</b>	从事客户互动工作的人员	<b>课程名称</b>	“专业客诉谈判-之关键点实战训练指导”
<b>培训方式</b>	面授+多类互动教学	<b>标准课时</b>	2天（6小时/天）
<b>壹、课程简介</b> 网络时代，小小的客诉问题处理不妥，会演变为网络大事件，对公司发展造成颠覆性的局面影响，这也对从事客服工作人员提出了更专业的要求，如何有效识别和防范客诉问题产生？发生客诉问题如何有效控制处理？客诉谈判如何进行的专业有效？这些工作要求背后都有非常专业的原则和技巧，没有经过专业的训练学习，任你个人能力再强，也会难免犯很多低级错误，从而导致事态发展不可掌控……  本课程正是针对客服岗位特别量身定制； 其内容的专业性和实用性得到多个企业客服团队高度认可和重视，过往培训中，有多家企业对课程进行多次返聘轮训、重复立项采购，课程的落地效果广受好评。			
<b>二、培训目标</b> 1、 学习专业客诉谈判的指导分析工具的使用方法； 2、 了解客诉谈判的关键控制要素； 3、 系统了解专业客诉谈判的流程路线； 4、 熟悉客诉谈判关键步骤及每步环节中难点问题的应对技巧； 5、 学会课堂工具课后持续自我精进成长的方法； 6、 了解课堂工具和方法在其他领域的一些延展成长指导价值，并能适度应用。			
<b>三、设施要求</b> ➤ 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。			

## 三、整体教学设计-《专业客诉谈判-之关键点指导》(2天)

章节目录	培训方法
<p><b>第一部分：客诉问题解决--高效版权工具导入</b></p> <p><b>1、版权工具“能力温度计”实操解析</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-- 版权工具简介</li> <li>-- 版权工具使用初级示范</li> <li>-- 版权工具系统实操指导               <ul style="list-style-type: none"> <li>    对自我：觉察情绪，冷静思维</li> <li>    对他人：深度共情，洞察需求</li> <li>    对事件：逻辑思路整理，言行分寸把关</li> </ul> </li> </ul> <p><b>2、版权工具应用练习指导</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-- 自我能力管理</li> <li>-- 客户需求分析</li> <li>-- 事件问题处理</li> <li>-- 解决问题言行分寸指导</li> <li>-- 新闻发言/公关声明……等对外信息语言思路提醒与指导</li> </ul> <p><b>3、版权工具的使用误区提醒</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-- 工具用于自身改变指导而非以其作为指责他人的助力依据</li> <li>-- 特殊用意下的言行检测结果解读说明</li> <li>-- 长线使用工具精进的原则与建议</li> </ul>	<p>问答互动</p> <p>工具说明</p> <p>案例讲授</p> <p>体验互动</p> <p>工具练习</p> <p>应用指导等</p>
<p><b>第二部分：专业客诉谈判的三个关键性控制要素</b></p> <p><b>1、共同利益点</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-- 区分“立场”和“利益”</li> <li>-- 专业客诉谈判只针对利益内容做互动（立场无需理会）</li> <li>-- 客户立场的意义与应对原则</li> <li>-- 共同利益点思维表达的示范</li> <li>-- 利益表达难点分析与解决方案</li> </ul> <p><b>2、客诉谈判筹码</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-- 区分“资源”与“筹码”</li> <li>-- 客诉谈判误区 1：忽略自己拥有的资源</li> </ul>	<p>问答互动</p> <p>技巧讲解</p> <p>方法说明</p> <p>工具介绍</p> <p>案例讲授</p> <p>体验互动</p> <p>实操练习</p> <p>应用指导等</p>

<p>误区 2：有大量资源却没有把其变成筹码</p> <p>-- 用系统筹码思维 * 打造客户影响力量</p> <p>正码（诱惑性筹码）：设计角度与思路</p> <p>负码（威胁性筹码）：使用方式与特别建议</p> <p>固码（公平性原则）：改变对方决策心理的力量</p> <p>创码（满足利益平衡点）：无边界性的双赢组合策略</p> <p>-- 筹码使用注意</p> <p>筹码储备数量评估标准</p> <p>预见和拆解对方筹码策略准备</p> <p>自我筹码打出策略组合设计</p> <p>筹码传递时方式注意事项（走心路线--感知角度）</p> <p><b>3、客诉谈判路线</b></p> <p>-- 客诉谈判有步骤</p> <p>开局定调：开场破冰、系统摸底、价值传递</p> <p>中期磋商：讨价还价、影响决策、突破僵局</p> <p>缔结签约：合同谈判、缔结签约、成功成交</p>	
<p><b>第三部分：谈判细化步骤问题要点指导</b></p> <p><b>1、开场破冰</b></p> <p>-- 处理情绪</p> <p>情绪防身术 * 健康心理防御本能练习</p> <p>思维换身术 * 跳出本能我，回到能力我</p> <p>专业致歉术 * 驾驭式情绪思维影响力量</p> <p>-- 处理关系</p> <p>改变对立关系</p> <p>共识合作关系</p> <p>强化共同利益关系</p> <p>辅助：我帮你利益影响、目标式赞美、人情储蓄法</p> <p>-- 处理固化思维</p> <p>固化思维识别</p> <p>外化问题思维引导技术</p> <p>新定义思维引导技术</p>	<p>问答互动</p> <p>技巧讲解</p> <p>方法说明</p> <p>工具介绍</p>



<p>-- 第三方问题处理人引入 复杂沟通区分应对</p> <p>-- 隔空沟通指导的特别建议与提醒 预见问题、写好答案、做好培训、检验能力、备份弥补方案</p> <p><b>6、突破僵局</b></p> <p>-- 确定是“真僵局”还是“假僵局” 假僵局应对方案 真僵局解决指导</p> <p>-- 僵局收尾留余地 今日僵局明日开局，无结果中制造未来期待</p> <p><b>7、缔结签约大收尾</b></p> <p>-- 合同谈判 隐形的试探条款做深度探寻摸底 不可不知的合同陷阱 做合同小人做事上君子</p> <p>-- 缔结签约 合同法律要点提示</p> <p>-- 成功成交 收尾姿态提醒、收尾话术三伏笔、收尾话术示范练习与指导</p>	
<p><b>第四部分：课后理论与实践应用指导</b> (备注：标准两天课的客户方提供该部分指导)</p> <p><b>1、课后 1 个月内实践问题解答；</b></p> <p><b>2、课后 1 个月内实践问题总结及补充辅导；（线上群分享）</b></p> <p><b>3、课后学员内部案例（学员总结）--老师帮助后续修改--选取优秀代表案例汇编成内部针对化实用案例培训手册（供企业后续长期应用，也可以作为内部闪光文化内容做更多方向角度应用）</b></p>	<p>问答互动</p> <p>语音分享</p> <p>案例分析</p> <p>问题指导等</p>