

# 营业厅投诉处理技巧

## 课程内容：

### 第一部分 客户投诉处理技能训练

- 1、关于投诉
  - 2、客户投诉的八大原因
  - 3、客户投诉的三大目的
  - 4、日常投诉应对的四个原则
  - 5、客户投诉心理轨迹
  - 6、投诉处理五步法
  - 7、处理有理由投诉八大技巧
  - 8、投诉处理的八大投诉解说说服技巧
  - 9、投诉处理的十条金科玉律
  - 10、投诉处理十四条经验分享
  - 11、投诉处理的关键点
- 分享：投诉处理独特经验分享

### 第二部分 投诉处理人员的专业素养训练

- 1、投诉处理人员的自我情商管理修炼
  - 2、面对面投诉沟通的注意要素
  - 3、投诉处理沟通三招
  - 4、沟通中的声音、人格、形象塑造
  - 5、投诉沟通的六大策略与技巧
  - 6、投诉处理“三变法”
  - 7、面对面投诉客户沟通策略
  - 8、投诉处理的内系统和外系统
- 投诉案例解决思路分析及点评

### **第三部分 客户投诉处理技巧训练**

- 1、投诉者的情感需求
- 2、投诉者的问题解决需求
- 3、7A 投诉处理模式
- 4、投诉处理模式
- 5、客户投诉的类型
- 6、客户投诉处理及时率提升技巧
- 7、投诉处理三个重要原则

投诉处理的角色模拟演练及点评

### **第四部分 客户投诉处理工具和案例**

- 1、投诉处理经典话术库整理（举例）
- 2、解释口径
- 3、案例分析

客户投诉处理能力提升方案演练