
《营业厅投诉处理技巧》

课程方案

课程简介：

客户服务已成为企业塑造持续竞争优势的核心抓手；打造一流的客户服务能力已成为企业竞争的新焦点；而客户的不满、抱怨、投诉是企业与客户接触的核心环节，更是企业能否通过客户服务水平提升走向辉煌的分水岭；关注对于客户不满、抱怨、投诉的处理是提升企业整体服务水平的关键。

营业厅是客户接触企业的最直接渠道。由于产品、服务、网络、资费等原因常常会接到客户的直接或间接投诉；加之人们的维权意识不断增强，处理投诉既要合适、合理，更需要合法。

而在投诉处理的过程，我们发现了这样的现象：

1、客户不停地一边看手表，一边拼命地大吵：为何办理业务的速度这么慢？服务人员拼命地向客户解释由于***所以***；

---服务人员没有细心观察客户的行为，摸索其潜在的需求；

2、“不知道吗？你们的老总和我很熟悉的。。。 ”

---不善于倾听客户的“话中话”，

“系统不行，我们也没有办法！”

- 不善于说客户喜欢听的话；

3、在客户室接待客户，让客户坐着说，自己却站着说。

--不善于运用肢体语言拉近客户的关系；

4、一听到客户吵闹就害怕

5、客户投诉后，心情久久不能平静，影响工作效率

面对客户的投诉，既是一个化解抱怨的过程，更是一个服务的过程。服务有助于化解客户抱怨，而不当的服务也会为投诉处理“伤上洒盐”，这就需要我们一线服务人员掌握一定的服务技巧、沟通技巧、投诉技巧、工作方法、相关法律法规、服务情绪调整等知识、技能，及时有效地化解用户不

满，高效的处理客户投诉，避免用户投诉升级或通过其他相关机构转化疑难投诉。让“发怒”的客户“喜欢”我们的服务、喜欢我们的企业。

【课程目标】

- 1、让客户服务的卓越理念能真正渗透在客服人员的一言、一行、一笑等神态举止之中；
- 2、掌握客户投诉处理中服务的技巧（看、听、说、动、微笑等）。
- 3、掌握客户投诉心理及情感需求，让大部分投诉处理在萌芽期。
- 4、掌握客户投诉类型及相应处理技巧
- 5、掌握客户投诉处理流程、步骤、技巧；
- 6、掌握常见疑难客户投诉的处理技巧；
- 7、掌握因投诉带来的服务情绪的自我调控；

【课程对象】 营业员

【课程时间】 2天

【课程大纲】

前言

- 1、“我到底做错了什么？”--你看到投诉是怎样发生的吗？
- 2、“客户投诉”VS“客户满意”
- 3、我在投诉处理中收获什么？--如何正确看待投诉以及投诉行为

模块一、服务与投诉

- 1、客户为什么对服务更加容易不满意了？--理解投诉

消费时代的变迁

客户期望值管理

- 2、投诉处理也是一种服务？--投诉处理中的客户感知管理

营业厅触点管理

关键触点解读

投诉处理中的影响客户感知的关键点

3、投诉处理高手是如何炼成的？--如何提升投诉处理能力

心态修炼

技能修炼

技巧修炼

思维模式修炼

模块二、客户投诉处理中的服务技能训练

1、观察能力训练--观察以探寻客户需求

客户需求的六大类型

观察客户的角度

2、倾听能力训练--听出客户的“弦外之音”

“客户为什么为少收一毛钱而投诉”

--客户的“弦外之音”

投诉处理中倾听的五大要点

3、投诉处理中提问能力训练--提问以了解信息，掌握关注点

提问方式大比拼--投诉处理中常见的四大提问方式分析

投诉处理中提问的四大要点

4、赞美的力量

5、投诉处理中附加服务的价值

金字塔服务理念の启示

投诉处理中可提供的六大附加服务

模块三、客户投诉处理中的技巧训练

1、“对症下药”--客户分析

四大客户类型及其特点

四大客户类型投诉处理要点

2、“客户肚子里的虫子”--客户心理研究

客户心理与行为分析

想客户之所想，才能急客户之所急--六大客户投诉心理分析

3、投诉处理遵循的原则与步骤

营业厅投诉处理四大原则

营业厅投诉处理七大步骤

4、投诉处理中巧妙的艺术

隔离的艺术

语言的艺术

投诉禁忌

5、“防范于未然”--投诉的预测与防范

模块四、营业厅投诉处理实例分析、现场演练以及综合运用

模块五、服务补救策略

1、服务补救的价值

什么是服务补救

如何看待客户投诉中的“报复性行为”？

2、“服务补救”VS“投诉处理”

3、服务补救应的三大观点

4、服务补救诉两大原则

5、服务补救以减少投诉

模块五、服务情绪管理与快乐工作--投诉处理人服务情绪管理

1、投诉给你带来负面情绪了吗？--服务情绪的管理

2、快乐工作

关注自己的情绪

如何建立阳光心态

快乐由你选择

快乐服务的元素

3、不可或缺的职业自信之美

结语