

有效的客户投诉应对技巧

主讲：孙文伟老师 6 课时

课程目标

通过培训，打消员工对投诉处理的抵触心理，掌握投诉处理的流程与技巧以及不同类型投诉客户的应对策略，以让企业员工能真正高效地处理投诉，最大限度化解投诉带来的负面影响，甚至将投诉作为机会增进与客户的关系。

课程对象

呼叫中心坐席/客户服务人员/投诉处理人员

授课方式

案例+课堂讲授+多媒体演示

课程大纲

第一节 正确认识投诉

- 1、投诉产生的原因；
- 2、投诉带给我们的好处；
- 3、把投诉当成是客户送给我们的礼物。

第二节 投诉处理六步法

- 1、用心倾听；
- 2、示同理心；
- 3、收集信息；
- 4、探讨解决；
- 5、感谢客户；
- 6、跟踪服务。

第三节 投诉客户类型分析与应对

- 1、客户投诉动机及心理分析；
- 2、投诉客户类型及应对原则；
- 3、投诉处理人员的心理调节。

第四节 实战演练

- 1、录音分享
- 2、案例演练