

《客服人员投诉应对能力提升训练》

一、问题分析

- 客户的期望值越来越高，稍有不顺心就投诉怎么办？
- 客服人员自己已经尽力了，但是客户还是不依不饶如何处理？
- 客户提出的要求经常超出我们的权限（超出权限的退费要求/要公司领导出面谈话……），根本无法满足，如何是好？
- 有的客户动不动就要见领导或者见报，如何应对这些“定时炸弹”

.....

以上所列举的种种问题，相信在 10010 同事的实际工作中会经常出现。简言之，就是随着我们业务的丰富以及服务质量的提升，客户在投诉方面的专业度和要求也在提高，从而给我们的工作带来了很多的压力和困扰。

基于以上问题的存在，我们在进行了大量的调研访谈和一线走访之后，研发出了《服务投诉应对能力提升训练》课程，希望通过该课程，可以帮到服务人员达成以下收益。

二、课程收益

- 正确看待客户的投诉，保持积极、乐观的工作心态，提高工作效率；
- 深入了解客户投诉需求的新变化以及背后的深层次原因；
- 掌握行之有效的技巧，学会在与客户的沟通中把客户的“疑难投诉”变为“正常投诉”，进而变为“合理沟通”，最终妥善解决的方法；
- 学会在分析不同类型客户性格特点的基础上，针对不同客户对症下药，高质高效完成投诉处理工作。

三、课程形式

案例分享+系统讲授+录音分享+现场演练

四、课程大纲

第一部分 换另一只眼睛看投诉

讲授部分	实景案例部分	模拟训练部分
一、如何正确看待客户投诉	录音分析：从客户的这通投诉电话里，能发现客户的哪些诉求点	现场体验：投诉的“美”与“丑”
1. “零投诉”可以达成吗		
2. 客户为什么会持续投诉		
3. 如何看待客户投诉的价值		
二、何谓成功的投诉处理		
1. 成功的投诉处理标准是什么		
2. 客户永远都是对的？		
3. 发现投诉之“美”		
三、疑难投诉，究竟“难”在哪里		
例：无理投诉/专业投诉/升级投诉……		

第二部分 投诉处理原则及客户沟通风格分析

讲授部分	实景案例部分	模拟训练部分
一、客户投诉背后的需求分析	录音分析：这通录音中，客户的沟通风格是属于什么类型，针对这种类型的客户，投诉处理人员的应对有无问题	<ul style="list-style-type: none"> 学员分别扮演不同类型沟通风格的客户，同服务人员进行一对一演练 投诉需求探询的模拟练习
1. “情”“感”层面		
2. “道”“理”层面		
二、投诉处理的重要原则		
1. 怎样有效表达同理心		
2. 敢于更善于承担责任		
3. 如何做到不卑不亢		
三、判断客户沟通风格，对症下药		
1. 沟通风格判定在投诉处理中的价值		
2. 老鹰型客户的投诉特点及应对方法		
3. 孔雀型客户的投诉特点及应对方法		
4. 鸽子型客户的投诉特点及应对方法		
5. 猫头鹰型客户投诉特点及应对方法		

第三部分 常规及疑难投诉的处理流程和方法

讲授部分	实景案例部分	模拟训练部分
一、投诉处理的步骤	<ul style="list-style-type: none"> “极品”客户投诉处理面面观 三大运营商疑 	运用课程讲授技巧针对不同“非常规”类型客户的投
1. 奠定基调		
2. 倾听安抚		
3. 解释澄清		

4. 解决处理	难投诉的案例 分享	诉进行处理和演 练
5. 跟进总结		
二、如何处理下列情况的投诉客户		
1. 不属于退费范畴的客户要求退费		
2. 抱怨服务不及时的客户		
3. 投诉客服人员沟通态度的客户		
4. 希望见领导或登媒体的客户		
5. 对联通公司不满的客户		
6. 拿身份来压我们的客户		

第四部分 投诉处理的策略设计

讲授部分	实景案例部分	模拟训练部分
一、如何做到 1+1 > 2	<ul style="list-style-type: none"> 案例研讨：这样的客户我们该如何应对 没有最好，只有最合适 	团队作战的演练
1. 性别搭配的技巧		
2. 级别搭配的技巧		
3. 风格搭配的技巧		
二、“另辟蹊径”需讲求方法		
1. 冷处理，并非不理		
2. 迂回战，不走直线		
3. 焦点转移，找准时机		
4. 如何利用投诉处理的机会对客户进行再教育		
5. 如何看待“我是领导的朋友”		
三、课程总结与答疑		