

客户服务与投诉处理能力训练

课程背景：

随着国民生活水平日益富足，消费需求日渐增高，消费体验由先前经济过渡到“心”经济，服务感知代表着企业形象，面对日益繁杂的客户状况，稍有不慎即引发投诉。不论是因为客户、自身或人为过失的原因造成投诉，都可能耽误时间精力，且对企业品牌造成极大影响；而面对客户异议，服务人员压力陡增、情绪对立、处理技巧缺失亦易让投诉进一步升级。如何提升从业人员水平，化解细微不满，处理客户投诉，提高运作效率，维持自身形象，是各大企业面临的一大问题。

本课程结合客户心理塑造从业人员服务心态与意识；从时代背景下的服务观、常见投诉场景，并对投诉形成正确认知，阐述投诉处理流程、分析特殊投诉场景，最后结合不同性格客户，提供相应解决方法，提高服务人员客诉拦截及化解的能力。

课程收益：

- 树立服务的新认知：了解时代背景下客户消费观及销售模式的变迁，提升客户服务意识；塑造积极的服务心态
- 掌握性格沟通策略：了解不同性格人群沟通特点，掌握与不同人员沟通的策略
- 掌握客户服务中危机管理的方法和原则
- 掌握投诉处理策略：深入理解客户投诉的原因的关键因素，掌握客户投诉处理关键动作

课程时间：1天，6小时/天

课程对象：客户服务人员等

课程方式：课程讲授 50%，案例分析及研讨 30%，实操练习 20%

课程大纲

第一讲：客户服务技能提升

一、客诉根源认知

1. 客户为什么要投诉
2. 投诉认知——影响圈与关注圈
3. 易引起客户投诉的语言或行为

一、让客户认可你

1. 客户的苦恼
2. 认同客户而非找茬
3. 表达同理心的技能
4. 如何树立专家形象
5. 给客户可选择的方案

二、让客户满意你

1. 影响满意度的因素
2. 提升满意度的方法
3. 场景演练

第二讲 做好客户的沟通——心意相连

一、什么样的沟通有利于提升我们的服务

1. 客户期待的沟通对象
2. 倾听、反馈与表达

3. 深度倾听，我入你心
4. 打造保险客户对我们的信任感

二、DISC 不同客户性格测评与解读

1. Dominance 支配型/主导型
2. 如何与 D 型人沟通与相处
3. Influence 影响型/社交型
4. 如何与 I 型人沟通与相处
5. Steadiness 稳健型/支持性
6. 如何与 S 型人沟通与相处
7. Conscientiousness 服从型/思考型
8. 如何与 C 型人沟通与相处

活动学习：自我探索

三、客户电话沟通技能提升

1. 电话沟通的 SWOT 分析
2. 换位思考：哪种电话服务是令人满意的服务？
3. 优秀电话服务人员的达成要点
4. 场景排练：“您好！有什么可以帮助您……”

第三讲：客户投诉处理技巧

二、客户投诉处理三原则

1. 原则一：百分百坦诚与尊重
2. 原则二：先处理心情，再处理事情
3. 原则三：兵贵神速

三、投诉处理六部曲

1. 柔性个案接待
2. 平复客户情绪
3. 用心聆听事实
4. 调整客户期待
5. 提供解决方案
6. 追踪客户意见

情境演练：投诉处理对对碰

第四讲：客服团队班组管理

一、客服团队如何看待自己的工作

1. 我的工作价值
2. 我的个人委屈
3. 我的耕耘，我的收获

二、客服团队的员工需要怎么样的工作环境

1. 领导的支持
2. 同事的互助
3. 自我的强大

三、缓解客服团队的工作压力

1. 情绪压力来自哪里
2. 压力带给我们的正负面影响
3. 如何调节情绪，管理压力
4. 合理利用压力，成就更优秀的自己

第五讲：培养吸引客户的影响力

一、互联网时代，靠什么吸引客户

1. 多平台联动
2. 口碑化营销

二、客户的维护

1. 客户冲什么来
2. 客户为什么走
3. 做客户一生的朋友