

# 客户投诉处理与舆情风险管控技巧

## 课程大纲

### 课程时间

1-2 天（6 小时/天），可根据客户实际需要进行调整。

### 培训老师

唐黛琳

### 授课方式

重点讲授、案例分析、短片观看、头脑风暴、示范、分组练习、现场模拟演练、讲师点评

## 第一章、客户投诉心理分析

- 一、 客户投诉风险分析
- 二、 客户抱怨及投诉常见原因分析
- 三、 快速确认客户抱怨投诉背后的期望
- 四、 客户性格心理分析及处理技巧
- 五、 非补偿型难缠客户心理分析
- 六、 补偿型难缠客户心理分析

## 第二章、客户投诉处理的应对技巧

- 一、 客户投诉处理的七大原则
- 二、 投诉处理的七大步骤
  1. 快速隔离，立马处理
  2. 仔细倾听，理解抱怨
  3. 表示同情理解，安抚客户情绪
  4. 分析原因，掌握客户真实需求
  5. 提出公平化解方案
  6. 获得认同，立即执行

7. 跟进实施，及时反馈

三、 处理投诉时的情绪管理技巧

四、 特殊投诉客户的处理要点与技巧

1. 当客户暴怒时；
2. 当客户宣称要通过其他途径去投诉时；
3. 当客户提出不合理要求时；
4. 当客户无理取闹时；

第参章、 **危机公关与媒体应对技巧**

一、 危机公关的三大重点

二、 危机公关的五种错误心理

三、 危机公关的五个目标

四、 危机公关的三个策略起点

五、 危机公关的五大原则

六、 危机公关的五个步骤

七、 企业应对负面报道的八大策略

八、 与媒体沟通的三大要点

九、 应对记者的三个要求

十、 六种不同记者类型的应对策略

十一、 不同媒体不同记者的应对技巧

十二、 企业危机公关案例剖析

巨能钙事件、肯德基的苏丹红事件、海底捞勾兑门事件、星巴克致癌事件等

第四章、 **网络舆情化解技巧**

一、 网络新媒体传播的特点

二、 网络舆情处理的 F4 原则

1. Forecast 事先预测
2. Fast 快速反应
3. Fact 尊重事实
4. Flexible 灵活变通

### 三、 企业舆情四大应对技巧

### 四、 网络舆情管理的九大方法

1. 建立舆情监测体系
2. 锁定舆情监测的主要渠道
3. 对舆情内容进行分类
4. 设置网络舆情的监测周期
5. 舆情评阅工作
6. 敏感问题重点查办
7. 组建网络发言人队伍
8. 寻求意见领袖
9. 加大与网民沟通

### 五、 网络舆情传播管理案例剖析

郭美美事件、家乐福事件、摩托罗拉爆炸事件、富士康员工跳楼事件等