

有效处理客户的不满、抱怨、投诉

上海 5 月 30-31 日

上海 9 月 20-21 日

上海 11 月 1-2 日

青岛 7 月 24-25 日

演讲语言：中文 Language: Chinese

标准价格 Standard Price: 4200RMB/person

定价含增值税、活动全程参与 (9:00-17:00)、会议资料、午餐、茶歇；不包含晚餐和住宿

课程简介 Briefing

客户服务已成为企业塑造持续竞争优势的核心抓手。大多数企业都需要面临如何更好地处理客户的投诉与抱怨的问题，而抱怨与投诉的客户只占到心存不满的客户的极小一部分比例。追求一流客户服务水平的企业除了提升处理客户抱怨与投诉的能力以外，需要更多地去关注心存不满而并没有说出来的客户，这也许才是企业服务竞争优势塑造的真正分水岭。

本课程在清晰区分认识客户的不满、抱怨、投诉差别的基础上，首先训练提升处理客户的投诉和抱怨的能力，但更多地从全局的角度，培养企业和员工能够从战略层面以深邃的客户需求先见能力探寻与管理客户的不满，构建起完善的客户反馈系统，从而真正地征服客户、傲视群雄，塑造持续的服务竞争优势。

田胜波老师从事客户服务管理咨询与培训已有近 20 年的时间，以下三门课程都有 16 年以上的公开课和内训经验积累：

- 《构建卓越的客户服务管理体系》---面向中高层服务管理者的关于服务制胜战略与服务管理体系构建
- 《有效处理客户的不满抱怨投诉》---面向投诉抱怨处理人员
- 《卓越的客户服务技巧训练》---面向一线服务人员

三个层面的课程相互衔接、相互渗透、相互支撑，基本涵盖了企业客户服务管理各个层面和领域。正是三门课程这样的分工呼应，使得田老师的每一门课程都既有理念、战略、思维层面的感悟，又有沉入实操细节的演绎，深受众多客户企业的欢迎，多家企业引入作为系列内训。

课程目标 Benefits

- * 让有关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
- * 能够通过抱怨投诉处理过程的核心环节、主要阶段的沟通技巧演练切实提升处理客户不满与抱怨的能力
- * 在清晰区分不满、抱怨、投诉的差别的基础上，掌握处理以上各类客户反应的方法、步骤、技巧
- * 能够参与客户投诉处理的管理环节，共同提升客户服务的整体水平

培训对象 Who Should Attend

客户服务经理、客户服务专员等

其他的在工作中需要与客户接触的客户服务部人员、销售部人员、接待人员、售后服务人员等

课程大纲 Agenda

第一部分：认识客户的不满、抱怨、投诉

1. 认识客户的不满、抱怨、投诉的差别
 - * 不满、抱怨、投诉处理策略上的思考
2. 研讨练习：比较潜在价值的大小
 - * 总结：不同服务水平的企业和个人能力提升的重点
3. 构建企业的客户反馈管理系统
 - * 客户反馈的不同形式
 - * 客户反馈管理的重点
 - * 客户反馈处理与管理的分工

第二部分：用卓越服务理念指导不满抱怨投诉的处理

1. “以客户为中心”的理念在处理客户不满抱怨投诉过程中运用
 - * 客户为何不满？
 - * 以客户为中心的理念如何指引不满抱怨投诉的处理
 - * 练习：区分以客户为中心的行为
2. “超越预期”的理念在处理客户不满抱怨投诉过程中运用
 - * 超值服务的价值、提升客户需求的先见能力
 - * 练习：如何运用超越预期的理念处理客户的不满抱怨投诉
3. “抱怨是金”的理念在处理客户不满抱怨投诉过程中运用
 - * 客户永远是对的吗？
 - * 练习：如何运用抱怨是金的理念处理客户的不满抱怨投诉
4. “内部客户服务”的理念在处理客户不满抱怨投诉过程中运用
 - * 练习：如何运用抱怨是金的理念处理客户的不满抱怨投诉
5. 不满抱怨投诉处理过程中，如何塑造卓越的服务心态
 - * 心态、心理塑造
 - * 关注点分析与识别

第三部分：不满、抱怨、投诉处理各环节的服务沟通技巧

1. 处理不满、抱怨、投诉过程中倾听的技巧
 - * 听出客户的不满、采取不同的处理策略
2. 处理不满、抱怨、投诉过程中说的技巧
 - * 研讨练习：处理不满、抱怨过程中十个常见场合下的应答
3. 处理不满、抱怨、投诉过程中问的技巧
 - * 练习：处理客户反馈不同环节下如何运用开放式问题与封闭式问题
4. 处理客户反馈过程中的身体语言
 - * 案例研讨：客户服务过程中如何提升感染力
5. 处理客户反馈过程中的电话沟通技巧
 - * 客户为何对我们的电话表现不满
 - * 案例分析：呼叫中心的电话接待
6. 不满抱怨投诉处理过程中如何理解客户
7. 不满抱怨投诉处理过程中如何帮助客户解决问题

第四部分：处理不满、抱怨、投诉的一般步骤与策略

1. 深挖客户不满
 - * 一线员工如何关注客户不满
 - * 探寻客户需求的方法
 - * 客户服务管理系统对于客户不满的挖掘
2. 珍惜与管理客户抱怨
 - * 他们抱怨的是什么？抱怨的是谁？
 - * 服务管理者如何关注与管理客户抱怨
 - * 方法演练 1：平息客户抱怨的六个步骤
 - * 方法演练 2：平息客户抱怨的六个关注点转移
3. 处理与管理客户投诉
 - * 投诉带来什么？
 - * 投诉处理的流程
 - * 如何组织后期改善
 - * 研讨：本公司的客户投诉集中点、主要价值、应对策略

第五部分：处理抱怨、投诉的重点策略与综合性策略

1. 进入投诉处理阶段的综合性策略
 - * 投诉处理的八大综合性策略的运用
 - * 投诉处理的关注点转移策略
 - * 投诉处理中禁忌的行为
 - * 投诉处理若干小技巧的灵活运用
2. 依据客户的不同性格采用不同的处理策略
 - * 面对和平型的客户处理策略
 - * 面对力量型的客户处理策略
 - * 面对完美型的客户处理策略
 - * 面对活泼型的客户处理策略
3. 依据抱怨投诉事项的背景采用不同的处理策略
 - * 客户要求不可行导致的抱怨投诉
 - * 客户自身有一些责任的情况
 - * 我们的产品或服务有不足
 - * 我们的服务态度使客户不满意
4. 如何处理有以下典型特征的投诉事件
 - * 感情用事者
 - * 标榜正义者
 - * 固执己见者
 - * 有备而来者
 - * 社会背景者
5. 非正常投诉的处理
 - * 认识非正常投诉
 - * 非正常投诉的基本特征
 - * 非正常投诉处理的原则
 - * 非正常投诉用户的类型分析
 - * 非正常投诉案例分析
6. 突发事件的处理步骤与策略
 - * 突发事件的类型
 - * 突发事件处理的策略
 - * 案例分析

课程讲师 About the Speaker

田胜波

资深管理咨询专家、培训体系咨询与培训专家、客户服务咨询与培训专家

复旦大学管理学硕士

港大-复旦、浙大等多家高校的 EMBA 总裁班特聘讲师

管理咨询专注领域：培训体系建设、客户服务管理、企业战略、人力资源等

管理培训专注领域：企业培训管理、客户服务与管理、通用管理与领导力

田老师的职业经历包含企业中高层管理实践、管理咨询项目实践、教育与培训实践，先后担任过上市公司以及多家民营企业的中高层管理职务，分别任职于总裁办、企管部、人力资源部等部门。自 2001 年开始客户服务与服务管理的咨询与培训工作，这些扎实的职业经历使得田老师积累了较为丰富的企业管理实战经验、管理咨询研究经验、管理培训实务经验。

主讲的课程：

人力资源类：企业培训体系构建与培训管理实务，年度培训计划制定，内部讲师训练

客户服务类：构建卓越的客户服务管理体系，客户服务技巧训练，如何处理客户的不满、抱怨、投诉

通用管理与员工素质类：卓越领导力研修，中层经理管理技能提升研修班，中高层经理管理技能与领导力提升，高效的管理沟通技能训练，员工素质提升与职业能力塑造，创新思维训练

课程特色与授课风格：

结构型知识点介绍 + 卓越理念深刻感悟 + 典型案例研讨点评 + 关键问题互动交流 + 活力型游戏促进体验 + 操作性工具现场演练

服务过的客户包括：艾欧史密斯、美标、欧姆龙、杜邦、壳牌石油、舍弗勒（中国）、诺日士（上海）、通力电梯、耐普罗（中国）、格兰富（中国）、丹佛斯（中国）、爱立信、贝尔阿尔卡特、贝因美、健特生物、复星集团、青岛啤酒、高丝化妆品、一汽大众、一汽集团、丰田汽车、日立电器、TCL、中兴通讯、联邦快递、正大集团、吉之岛、永旺百货、携程网、百度、宝钢集团、万科、中国移动、中国联通、中国电信、中国人寿、中国银联、工商银行、建设银行、中国铁建、三一重机、中国国航.....

报名方式

请打开网站：www.ewisx.com，点击任一活动，于活动介绍页面底部提交报名信息；如有疑问，请联系课程顾问协助报名：ewisx.com。



关注公众号：ewisx



课程顾问：ewisx.com