

《客户投诉处理》

培训目标

- 了解客户投诉的来源
- 懂得正确处理客户投诉对企业的意义
- 了解情绪的来源，掌握正确处理个人和他人情绪的方法
- 熟悉正确处理客户投诉的技巧和流程

培训对象

- 一线服务经理
- 一线服务人员、一线销售人员
- 直接或间接与客户接触的其他服务人员或业务人员

培训形式

- 讲授、观摩、角色演练、案例分析、游戏体验、分组讨论

培训时间

- 1天，不少于6标准课时

培训大纲

一、客户投诉的来源

- 1、客户投诉的来源
- 2、客户希望通过投诉获得什么
- 3、失去客户的原因分析
- 4、客户的满意从何而来
- 5、客户需求冰山

二、为什么要有效处理客户投诉

- 1、对待异议的错误看法
- 2、当投诉未得到正确处理时
- 3、消费统计调查
- 4、客户投诉对企业的好处
- 5、留住客户，比赢得客户更重要

三、如何处理个人和他人情绪

- 1、价值观与行为的关系
- 2、认识情绪的真正来源
- 3、找准自我状态
- 4、处理个人情绪的技巧
- 5、处理他人情绪的技巧

四、有效处理客户投诉的技巧

- 1、处理客户投诉的误区
- 2、有效处理客户投诉的原则
- 3、有效处理客户投诉的六步骤
- 4、实战演练

五、如何减少客户投诉的产生

- 1、销售优良的产品
- 2、创造良好的服务环境
- 3、提供优质的服务
- 4、学会说“不”的技巧
- 5、启动问题解决程序