

主题：优质客户服务与客户投诉、

抱怨处理技巧提升

主讲：敦平 费用：3800元/人

**优质客户服务与客户投诉、抱怨处理技巧提升——课程简介**

【时间地点】

2017年3月01-02日深圳 2017年3月21-22日上海 2017年4月18-19日北京

2017年5月17-18日深圳 2017年6月06-07日上海 2017年6月20-21日北京2017年7月12-13日深圳 2017年7月25-26日上海 2017年8月15-16日北京2017年9月06-07日深圳 2017年9月19-20日上海 2017年10月17-18日北京2017年11月08-9日深圳 2017年11月28-29日上海 2017年12月19-20日北京

2017年7月06-07日苏州

【参加对象】 客户服务经理、客户服务主管、客户服务人员、销售代表、市场部及相关工作人员。

【授课方式】 案例分享、实务分析、互动讨论、视频感受、培训游戏等

【学习费用】 3800元/人（含两天中餐、指定PDF版本教材、茶点、发票等）

【承办单位】 企业学习网 http://www.qiyexuexi.com

【垂询热线】 0755-61280179 021-51870612 010-51295410

【电子邮箱】 qiyexuexi@qq.com

【值班手机】 15811817900（田蜜） 18918926140（张丹） 18918926126（叶静）

**学 习 目 录**

[第一部分、 培养积极主动的服务意识 5](#_Toc12730)

[一、认识服务？ 5](#_Toc23511)

[第二部分 构建一流的客户服务体系 5](#_Toc25143)

[一、认识客户服务体系 5](#_Toc1056)

[第三部分 客户满意度与忠诚度管理 6](#_Toc30133)

[一、影响客户满意度的三个原因 6](#_Toc30648)

[二、客户满意度提升与客户服务的密切关系 6](#_Toc5978)

[第四部分 客户服务人员的能力提升 6](#_Toc2468)

[一、客户到底要买什么 6](#_Toc14503)

[第五部分 投诉是金——正确认识客户投诉 7](#_Toc28073)

[一、客户投诉产生的原因 7](#_Toc19824)

[第六部分 处理客户投诉的方法 7](#_Toc8939)

[一、处理投诉的基本方法 7](#_Toc12407)

# 课 程 背 景

在市场竞争日趋激烈的今天，企业的竟争已经由产品及价格转移到对客户的竟争，客户是企业的利润之源，是企业的发展动力，大多数企业管理者已经认识到客户为中心的管理是未来成功的关键，客户服务水平的高低将直接影响到企业的生存和发展，客户服务好坏已经真正成为了主宰企业生死存亡的大事。

客户服务体系的宗旨是“客户永远是第一位”，从客户的实际需求出发，为客户提供真正有价值的服务，帮助客户更好地使用产品，优质客户服务体现了良好的客服形象、良好的技术、良好的客户关系、良好的品牌，要求以最专业性的服务队伍，及时和全方位地关注客户的每一个服务需求，并通过提供广泛、全面和快捷的服务，使客户体验到无处不在的满意和可信赖的贴心感受。您拥有一支优质客户服务团队、不但可以说服老客户,还可以与新客户建立新的良好合作关系.令客户满意度提升。

有些客服人员认为我们的客户极之情绪化，故意挑剔我们的产品，指责我们的服务，近乎无理取闹！其实有了客户的不满、抱怨、投诉才使得客服人员得以快速成长，成为拥有持续竞争优势的企业员工。客户的不满、投诉也是企业与客户接触的核心环节，更是企业能否通过客户服务水平提升走向辉煌的分水岭，关注对于客户不满、抱怨、投诉的处理是提升企业整体服务水平的关键。

# 课 程 目 的

有的企业是让客人满意，有的企业是让客人感动，而有的企业是让客人既满意又感动。通过课程学习，掌握如何让客户既满意又感动，学会化解投诉，将其转变为促进企业发展的一个契机，把坏事变成好事。

1. 认识我们服务的客户，树立主动为客户服务的意识；
2. 做到优质客户服务，要求我们的服务团队努力追求卓越而不仅仅是优秀

　 3、了解客户所认为重要的是什么；

　 4、超越客户期望的客户服务；

5、了解"处理客户投诉的大小闭环" 的概念，并掌握用之于实践的方法；

5、掌握如何提升客户服务技巧；

　6、能够知道如何快速解决客户抱怨处理技巧和方法；

　 7、善于从过失中尽快恢复并总结教训。提高应变处理投诉问题的能力，并借机把潜在的客户

　 抱怨转成公司致胜的机会；

8、如何与不同的客户进行有效沟通等。

# 课 程 提 纲

**第一部分、 培养积极主动的服务意识**

**一、认识服务及如何做好服务？**

1、服务的概念

——分组活动：服务真的有这么重要吗？

2、对服务SERVICE的理解

*◇ S-Smile：*

*为每一位顾客提供微笑服务*

*◇ E-Excellent：*

*出色完成每个服务流程……*

*◇ R-Ready：*

*随时准备好为顾客服务*

*◇ V-Viewing：*

*将每一顾客都看作是需要提供优质服务的贵宾*

——鲁豫有约案例分享：服务中微笑的重要性

3、如何做好服务*三大*问题

*◇ 共性服务*

*—— 100%要满足*

*◇ 个性类型*

*—— 迅速判断*

*◇ 个性服务*

*—— 设法满足*

4、服务四个层次

*◇ 基本服务*

*◇满意服务*

*◇超值服务*

*◇难忘服务*

——案例：附加值增值服务所带来的效益

5、主动服务三重境界

*◇把分内的服务做精——意料之内 情理之中*

*◇把额外的服务做足——意料之外，情理之中*

*◇把超乎想象的服务做好——意料之外，情理之外*

6、优质的客户服务表现——查查你现在的服务水平

——小组研讨：客户为何不满？

——现场模拟：服务目标：在最短的时间，用最少的资源，花最小的努力，取

得最快速、达到最有效的服务水准。

**第二部分 优质服务两个层面**

1. **公司层面**

**（一）构建一流的客户服务体系**

——完善的的客户服务体系是整体服务潜力发挥的可靠保障

**1、认识客户服务体系**

　 （1）客户服务体系的框架

（2）优化客户服务流程

——小组讨论：著名企业的客户服务体系案例研讨

　 （3）提升客户服务标准

*◇ 服务标准由谁决定*

*◇ 我的行为如何影响服务标准*

*◇ 服务标准提升与完善的机制保障*

——现场演练：问题导向

（4）客户服务管理体系的制度及规范

*◇ 客户服务管理相关制度*

*——投诉处理大小闭环管理*

*◇ 客户服务管理制度建设的几种思路*

*◇ 客户服务管理制度建设与发展的原则*

——案例分享客户服务管理制度

1. **个人层面**

**（一）优质服务从我做起**

　 1、客服人员的能力

*◇岗位能量及能力能量*

——案例分享：客服人员哭了（我用的都是话术啊，为什么无语了？）

*◇客服人员的职业核心能力*

→  方法能力：

→  社会能力：

　 ——分享：客户服务的素质

2、客户人员如何才能做到职业化和专业化

——现场演示：你看懂了吗？

怎么越说越糊涂，我要投诉！！

3、了解并掌握自我管理的工具“自己车模型”

4、学习如何掌握从优秀到卓越的方法与技巧

——视频分享：

——现场学员问题演练

**第三部分 客户满意度与忠诚度的关系**

**一、影响客户满意度的三个原因**

1、产品／服务与客户需求之间匹配的程度（match）

　 2、质量／服务本身的质量（quality）

　 3、价格（price）

**二、客户满意度与客户忠诚度的关系**

1、客户满意度的概念

　 2、客户忠诚度的概念

3、客户满意度与客户忠诚度的关系

4、客人忠诚度的重要性

*◇ 90%的客人会避开差的服务公司*

*◇ 80%的客人会找服务好的公司；*

*◇ 20%的客人为得到好服务，宁愿多花钱；*

*◇ 回头客会为公司带来50%——80%的利润；*

——案例分析带给的启示：满意不等于忠诚，忠诚建立在满意的基础上。

**第四部分 客户投诉、抱怨处理方法与技巧**

一、认识客户投诉——客户为什么要投诉

　二、处理客户投诉的意义

三、投诉、抱怨处理方法与技巧

1、应对抱怨、投诉处理技巧

——服务6颗心

（1）积极心

（2）主动心

（3）空杯心

（4）双赢心

（5）包容心

（6）自信心

——当你与顾客打交道时，你认为最重要的是什么？

——从你过去的工作经验来看，哪种顾客最难应付？为什么？

2、 应对客户抱怨、投诉处理6步骤

*→掌控情绪*

*→收集客户信息*

*→掌握客户类型*

*→沟通技巧……*

*——九型人格工具：快速识别不同类型客户，用客户喜欢的方式与之沟通*

　四、平息客户怒火5技巧

*→让客户发泄*

*→真心为客户着想*

*→真诚道歉*

*→引导思路*

*→迅速解决问题*

——角色扮演：如何抚慰情绪高度激动客户

　五、 客服人员情绪压力管理

1、缓解压力与情绪调整技巧

*◇赢者心态训练*

*◇调整情绪先从调整心态开始*

——现场演示及案例分析： 松下的客户抱怨中心：

总结：　 前事不忘，后事之师

——视频分享

# 讲 师 简 介

高级秘书培训专家：**敦 平 老师**

**深圳人力资源协会、地产协会、企业家协会特约企业培训专家**

深圳工会大学优秀班组长课程特聘讲师

广东深圳职业训练学院特约讲师

**深圳众人行管理培训签约讲师；**

富士康“通用管理课程”“人力资源系列课程”特聘讲师；

敦平老师是一位深圳民企的优秀高层管理者，在企业受大环境影响，许多企业遇到危机，敦平老师临危授命企业高管，在企业资金短缺，市场份额减少的情况下，用切合企业实际的管理方式和科学的管理方法，帮助了多家民企度过难关

由于敦平老师有较强的企业操作实践能力和较好的理论功底，课程案例真实、鲜活且有实用性，更加贴近企业实际，在课堂上将管理理念与实践操作紧密

结合，激情、极强的感染力，现场驾驭能力非常强，赢得学员们的认可。

**【 职 业 履 历 】**

8年专职教师、2年咨询顾问、10年深圳企业管理经验。在10年企业高管岗位中，分别担任人力资源总监、行政人资副总、物业公司总经理、深圳一家制造企业副总经理等职务，擅长企业团队建设、员工激励、行政统筹、人力资源管理中的选、育、用、留体系课程培训、企业培训师队伍建设，根据多年的授课经验，通过对企业员工及管理人员的不断培训、实践、思考，尤其是与学员的互动，在探索中不断完善和改进，逐步形成课堂上最吸引受训人员的是其典型案例分析、互动研讨感悟、精辟总结升华、实务操作练习相结合的培训形式，使得有一定管理实践经验的学员产生豁然开朗、耳目一新的感觉。培训风格深入浅出、条理清晰、课堂气氛轻松，实战性强

**【 授 课 风 格 】**

**案例分析 模拟演练 游戏导入**

**理论讲解 短片播放 故事调节**

**【 培 训 特 色 】**

**针业性：**通过对不同企业的了解和研究，制定有针对性、实用性强的课程内容，在备课程内容的同时备好学生。

**实操性：**案例来源于生活与工作，具有极强的务实操作性，培训后能够确实帮助学员解决实际工作问题。

**互动性：**通过“问题讨论，实操训练，结果点评、激励游戏以及视频分享”等一系列活动, 调动学员的参与积极性，让学员在享受学习过程的同时，自觉的改变自身的不足与观念。

**改变性：**通过讲解、感悟和演练的培训模式：“理解、 感悟 、认同、变化”,让学员们有决心“今天就想改变，和昨天说再见”的良好效果。

**【 擅 长 课 程 】**

**人力资源管理:**

《企业HR的选育用留方法与技巧》

**行政源管理培训课程：**

《行政工作统筹管理实务》

《企业高级秘书、助理职业化技能提升》

**客服培训课程：**

《卓越客户服务与投诉处理方法与技巧》

**管理与自我管理培训课程**：

《管理者的管理技能提升训练——如何有效管理80、90后》

《管理者有效情绪控制与压力管理》

《良好的人际关系与有效的沟通技巧—成功的金钥匙》

**【曾培训或咨询过的企业有】**

**电信行业：**

中国移动深圳、保定分公司、中移动海南工程公司；山西太原公司；中国移动河北电信；浙江移动通信……

**地产业：**

贵阳家喻地产；东莞汇景地产；扬州新景详地产；成都乐安居物业；深圳特发物业；深圳国通物业；大连中铁诺德物业……

**制造业：**

富士康集团（深圳、北京、天津）；深圳市富森供应链管理有限公司；

广东顺德美的集团；方正微电子有限公司；台资德爱电子；深圳九星印刷包装集团有限公司；比克电池；深圳格瑞普电池；中诺电话；中宇元一数码科技有限公司；深圳天基电气；深圳国立智能电力科技有限公司；天基电气；保利协鑫能源控股有限公司；腾邦物流；深圳伟创电器；深圳展辰涂料集团股份有限公司；广州蒂森家用锅炉制造有限公司；东莞贝兰克；**德国温泽**测量仪器（上海）有限公司**；**德国温泽测量仪器集团（上海）；昆明制药集团；扬州仪征；亚普汽车备件厂；扬州科进造船厂；柳州五菱汽车；扬州宝宏鞋厂；华润怡宝（深圳、北京）食品饮料公司；扬州永丰余造纸厂；杭州盾安集团；江苏中显集团；约克中国商贸有限公司（美国合作）；柯尼卡美能达；厦门林德叉车（德国）；扬州联博药业；安徽立博药业有限公司、上海欧雅壁纸；上海商先创（德国太阳能）；上海微创医疗器械；阿奇夏米尔机电上海有限公司；柳州富达机械有限公司；一汽大众汽车有限公司；北京爱协林热处理系统；北京福田汽车；北京华耐家居集团；深圳紫金支点信息技术股份有限公司(金融电子)；上海印刷协会；江阴天力燃气有限公司；珠海纳思达企业管理有限公司……

**其它：**

北京万方数据股份有限公司；中海油；中石化；青岛中石油；**欧麦奇（苏州）化学有限公司；苏州乐园；天津未来电视；京都天华会计师事务所（北京）；阳开沈北投资有限公司（沈阳）；**深圳公安系统；深圳燃气集团；南方电网；佛山中南农业科技有限公司；山西省民航机场集团公司；北京都天华会计师事务所有限公司；深圳腾邦集团；贵州家喻装饰；深圳职业训练学院；山西太原晋商银行；山西太原农村信用社；中信证券集团； 广州太极美甲集团；广州海印又一城奥特莱斯广场；广州华鼎担保有限公司；深圳水务集团……

**【 客 户 评 价 】**

1. 虽然短短2天的时间，但是培训内容涵盖了日常我们工作中正待解决的困难、瓶颈，同时让我们自己认识自己，分析自己，规避职业风险，同时老师讲课内容丰富，风趣，幽默，案例丰富，吸引观注，学习。很好！很感谢 ！

——东莞富之源饲料蛋白开发有限公司 黄晓丹

1. 敦老师的授课内容分类虽是针对于高级秘书行政助理岗位，但是感觉在日常工作中对其它的岗位也同样通用，“规避风险”给对方足够的尊重，细化工作计划等，都是在本次工作中得到的收获。

——广汽本田汽车有限公司 王 云

1. 案例分析受益良多，趣味性强，接地气。通过课程更大的收获是对事物的理解，包容和自我心态的改变。

——上海盛灏自动化科技有限公司 项培芳

1. 九型人格的分析，各种类型顾客的应对方式，非常实用。通过课程对自我的认识加深，掌握了一些实操的方法

——百丽鞋业（上海）有限公司 傅 瑜

1. 用实例讲解决问题的方法，微笑的作用和训练的方法。课程实用性强，积极阳光，共鸣的感觉补我的短板，沟通的重要性，同一问题的不同理解导致不同的结果。

——中海壳牌石油化工有限公司 谢雯新

1. 老师的个人魅力与自身的实践经验都非常的强，通过学习，了解到工作中的职场规则，弄懂了自己工作中无法解决的问题，特别是规避风险这一点对我的影响较为深刻。

——广东喜之郎集团有限公司 陈银坤

1. 1.主动服务意识，服务观念的培养 2.心态 习惯的培养 3.“微笑”服务的训练 4.投诉处理流程 明确了在今后的工作当中应当提升注意的方面，相信会更利于以后的服务工作。

——河南省新乡医学院第三附属医院 寇振芳

1. 现场投诉案例演练很真实精彩，很喜欢老师的授课方式，学到很多客服的技巧，在以后的工作中会起到非常重要的作用。

——河南省数字证书有限责任公司 黄小平

1. 举例分析 ，分组讨论，加深了对课程的印象，在轻松的气氛中，学到实用的东西。

——华升富仕达电梯 包蕾

**优质客户服务与客户投诉、抱怨处理技巧提升**

**——报名信息**

我单位共 人确定报名参加 2017年 月 日在 举办的**《优质客户服务与客户投诉、抱怨处理技巧提升》**培训班。

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **单位名称:** | |  | | | | | | | |
| **地 址:** | |  | | | | | | | |
| **联系人姓名:** | |  | | | **性 别:** | |  | | |
| **手 机:** | |  | | | **电 话:** | |  | | |
| **部门/职务:** | |  | | | **E-mail:** | |  | | |
| **参 会 学 员 信 息** | | | | | | | | | |
| **姓 名** | **性 别** | | **职 位** | **手 机** | | **E-mail** | | | **金 额** |
|  |  | |  |  | |  | | |  |
|  |  | |  |  | |  | | |  |
|  |  | |  |  | |  | | |  |
| **缴费方式** | □ 转帐 □ 现金 （请选择 在□打√） | | | | | **会员ID** | |  | |
| **住宿要求** | 预定：双人房\_\_\_间；单人房\_\_\_间，住宿时间：\_\_ 月 \_\_ 至 \_\_ 日  (不用预定请留空) | | | | | | | | |

此表所填信息仅用于招生工作，如需参加请填写回传给我们，以便及时为您安排会务并发确认函，谢谢支持！

客服热线：广州：020-61133776 深圳: 0755-61280179

上海：021-51870612 北京: 010-51295410 ——企业学习网-市场开发部

1.请您把报名回执认真填好后回传我司，为确保您报名无误,请您再次电话确认!

2.本课程可针对企业需求，上门服务，组织内训，欢迎咨询。

3.请参会学员准备一盒名片,以便学员间交流学习。

4.请准备几个工作中遇到的问题以便进行讨论。