**制造型企业客户投诉处理及应对技巧**

**培训时间/地点： 2021年6月18~19日（星期五~星期六）/苏 州**

**2021年10月22~23日（星期五~星期六）/上 海**

**收费标准：￥3500/人**

* 含授课费、证书费、资料费、午餐费、茶点费、会务费、税费
* 不包含学员往返培训场地的交通费用、住宿费用，早餐及晚餐

**课程背景：**

在我们遇到客户投诉的时候，能够及时、高效的处理客户投诉显得非常重要！但是您，是否面临如下困惑：

- 服务的概念、理论和技术有具体定义吗？

- 有没有需要遵守的法律法规？

- 为什么我会疲于应付客户投诉？

- 为什么我常常吃力不讨好？

- 怎样应对难以处理的客户关系？

- 我能否让客户更满意？

- 自己能否做出成就？

**参训对象：**

制造型企业客户服务部、质量部从事与客户投诉相关工作的经理、主管及一线工程师等，及与维护与运行ISO质量管理体系相关的其他人员

**授课形式：**

知识讲解、案例分析讨论、角色演练、小组讨论、互动交流、游戏感悟、头脑风暴、强调学员参与。

**课程大纲：**

|  |  |
| --- | --- |
| 主题/目标 | **内容** |
| **课程导入** | 质量及服务相关的概念引入课题 |
| 讨论：客户带给我们困惑了吗？ |
| **第一章** | **服务理论 (90min)** | 服务及其管理理论与技术 |
| **第二章** | **法律法规 (30min)** | 服务相关法律法规及其他要求 |
| **第三章** | **投诉处理(10hrs)** | **投诉概论** | 什么是投诉  |
| 投诉的实质和原因  |
| 投诉的种类  |
| 客户为什么不投诉  |
| 投诉的显在诉求和潜在诉求  |
| 投诉者的类型  |
| 案例研究 |
| **投诉处理的意义** | 辩证的看待投诉  |
| 投诉处理与客户满意度  |
| 投诉处理的意义  |
| **投诉处理原则和步序** | 投诉处理的原则  |
| 投诉处理的心理准备  |
| 受理投诉的三部曲  |
| 平息客户不满，莫让投诉无门  |
| **投诉处理的技巧** | 投诉处理的禁止法则  |
| 投诉处理的十句禁言  |
| 倾听的技巧  |
| 善加利用你的背景  |
| 懂一点“兵法”，与客户成为朋友  |
| 难于应对的客户案例分析  |
| 案例分享 |
| **提升客诉处理人员素质** | 心理调节的技巧  |
| 3H1F素质  |
| 拿得起放得下，做一个大将  |
| **投诉处理之善始善终** | 投诉历史档案的分析  |
| 8D报告的撰写  |
| 效果追踪和客户满意度问询  |
| 总结和持续改进  |
| **课程小结** | 内容小结 | 回顾内容 |
| 回答学员问题及疑点澄清 |
| 课程应用 | 应用过程中可能出现的问题及解决途径 |
| Q&A |

**讲师介绍：胡老师**

国际注册质量总监，CCAA注册服务认证审查员，AACTP认证讲师，MBA，机械电子工程专业背景。

在通用电气、捷普科技、台达电子等公司从事质量管理工作近二十年，企业认证6sigma绿带，黑带。

从产线质量工程师做起，务实严谨。长期负责质量管理体系的运行与维护、生产线质量的管控和改进及客户质量投诉和审核处理工作。对电子、电气、医疗设备、医疗和环保设备制造行业的工厂生产和管理流程，供应商质量管理等，具有实际的工作经验和深入的理解。

有辅导新工厂建立ISO9001质量系统并通过第三方审核的经历，对制造企业RoHS体系(QC080000)的建立和管理有实践经验。

**主要擅长课程：**

* 新旧QC七大手法(QC 7 tools – old/new)
* 问题的分析和解决方法(8D)
* 统计过程控制（SPC）
* 全面质量管理(TQM)
* 客户投诉处理及应对技巧(CQE)
* 失效模式及要因分析(FMEA)

**课程特色：**

老师制造业生产现场经验丰富，与基层接触的时间较长，对产品线布局和站位风险评估方法熟悉，善于举例，表达幽默，与来自工厂的学员容易产生良好互动，通过案例分析结合理论知识的讲解，练习，深入浅出，易于学员接受、理解和运用，应用性强。

**培训或辅导过的企业：**

法雷奥汽车、博西华电器、科世达汽车电器、丰田工业、三星电子、大众、中电熊猫、上海海湾石化、大阪精工、山东广电、中国中铁、中国中车、江苏兴达、东方通信、鲁能智能、李尔、ECCO、苏州西门子、艾默生、武汉提爱思、通领汽车饰件、韩泰轮胎、马牌轮胎、双钱、鼎智机电、中材科技、嘉科工程、伟星、瓦卢瑞克曼内斯曼、博莱特压缩机、挪赛夫玻璃钢、一汽解放汽车、东风本田、东洋碳素、新时达电气、宇通客车、柳州五菱、现代威亚汽车、杭港地铁、安川电动机器、南京职业高专、先尼科化工、日野汽车、扬子纺纱、美特斯邦威、和承汽车配件、以化新材料、绿新科技、领先丝带、铁姆肯、克拉电子、琳得科、普尔思、克朗斯机械、荷贝克电源系统、上海美心食品、康飞机器制造、伊隆食品、上海诺德、欧迪恩传动、大金空调、透平叶片、铭凯益电子、堃霖冷冻机械、思念食品、苏泊尔、川易、日立化成、万向新能源汽车、贝科工业涂料、生益科技等

------------------------------------------------------------------------------------------------

 **报 名 回 执（请务必于开课前7天回复）**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **姓名** | **性别** | **部门/职位** | **课程名称** | **Tel** | **Fax** | **Email/手机** |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **培训负责人：** | **公司名称：** | **公司地址：** |

**★缴费方式： 🞏 支票 🞎 现场缴费 🞏 汇款（汇款后请将汇款单据传真至本公司）**