**《客户投诉化解技巧与跨部门沟通技巧提升班》**

**培训时间地点：**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **三月** | **四月** | **五月** | **六月** | **七月** | **八月** | **九月** | **十月** | **十一月** | **十二月** |
| 18-19深圳 | 14-15深圳 | 19-20深圳 | 9-10 深圳 | 13-14深圳 | 25-26深圳 |  | 19-20深圳 | 17-18深圳 | 21-22深圳 |

**课程对象：**售前、售中、售后客户服务人员、销售、从事客户服务相关人员等

**培训费用：**4200元/人（培训费用、资料费、茶歇、结业证书、税费等）

认证费用：凡希望参加认证考试之学员，在培训结束后参加认证考试并合格者，颁发与所参加培训课程专业领域相同之职业资格证书。(参加认证考试的学员须交纳此费用，不参加认证考试的学员无须交纳)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **证书类别** | **证书级别** | **费用** | **出证日期** |
| HKTCC香港培训认证中心 | 中级 | 1000元/人 | 10个工作日内出证快递 |
| HKTCC香港培训认证中心 | 高级 | 1200元/人 |
| 中管院专业人才技能证书 | 中、高级 | 800元/人 | 7个工作日出出证快递 |

备注：以上课程可同步线上直播学习，也可更加贵司的培训需求做定制化内训服务！

**课程形式：**引导式培训授课模式，通过知识点分享、案例分析、情景演练、小组讨论、游戏活动等方式

**课程目的：**

1、通过培训，全面提升员工服务意识、从业务到服务，制度+温度的客户体验。

2、通过对服务情商的培养，从人性出发、直击问题本质，提供在客户投诉中有效的沟通化解方案。

3、通过引导式客户投诉处理情境模拟实战闯关，学员层层递进、步步为营，从理论、技巧、方法、话术等方面进行训练，提升现场处理投诉的能力。

**课程大纲：**

**第一部分：新时代下的客户投诉管理**

1. 投诉处理核心能力模型解读
2. CRM中投诉客户的数据统计
3. 客户服务面临的挑战
4. 以工作为傲，然后收起你的傲气---把自己训练成为优秀的客服
5. 同行之间的竞争激烈
6. 客户对服务的期望越来越有个性
7. 客户群体特点的转变
8. 产品同质化与客户需求的差异
9. 服务行业从业人员特点的转变
10. 内部服务管理协调能力不足
11. 工作业绩压力给自我情绪压力带来的影响

**三、**对投诉的认识

1. 为什么要平息客户的不满？

2. 应对投诉时积极心态的建设

3. 失去一个客户的代价

4. 为什么你的顾客会离你而去

5. 投诉给企业带来的经济价值及自我改善的机会

6. 提供个性化的服务及个性化解决方案的意义

四、分析投诉客户的心理分析

1. 本行业常见投诉的梳理分析

2. 产生不满、抱怨、投诉的三大原因

3. 客户抱怨、投诉的心理分析

4. 投诉客户的心理分析

5. 客户抱怨投诉目的与动机

1. 自我性格及客户性格的分析与了解
2. 不同性格客户的服务技巧及沟通艺术

**第二部分：服务意识与服务情商培养**

一、现代服务环境下的服务特征

1. 不懂业务，做不好服务；懂了业务还要有温度

2. 制度+温度的服务

3. 优质客户服务的五要素

4. 从人性出发的客情管理

5. 用服务触动人心，产生感动经济

二、积极情商服务“心”思维

1. 情商测试

2. 服务质量与服务人员的情商之间的关系

3. 情绪劳动者的自我心理调适

4. 快速调整服务工作中负面情绪

5. 现场服务的情绪压力管理

6. 积极情商的自我修炼

**第三部分：客户投诉处理五大步骤**

本章节：通过对客户企业实际案例的收集、萃取、整理，结合行业经典案例进行设计，全程贯穿在处理实战中，学员全程参与、全程体验、全程收获、全程运用。

**客户服务投诉处理五步法**（案例贯穿五大步骤，情景模拟、现场演练体验）

1. 理解客户，建立连接

* 承接客户的情感需求
* 会共情的超级魔力
* 真诚的语言表达
* 快速反应，第一时间化解客户怨气
* 客户互动过程语言表述三层次

1. 高效沟通，破解需求

* 提升个人影响力，有效促进投诉处理
* 有效沟通的黄金定律
* 有效聆听--让客户感受到你在听他说话
* 聆听的三个层次
* 戒除影响我们有效聆听的心理因素

1. 进退有度，“慧心”指引

* 投诉处理的五大经典战术
* 如何避免过度聆听，争取主动
* 结构化提问的技巧
* 话术表达的关键
* 投诉处理话术模板

1. 有效管理客户的期望值

* 影响客户期望值五大因素
* 客服人员对客户期望值的判断
* 引导客户期望值的艺术
* 安抚客户期望值的落差心理

1. 给予建议，达成共识

* 投诉处理结果的四个层次
* 不放弃任何一个可能的机会
* 服务补救的措施
* 关键时刻“自我牺牲”
* 投诉结束了，服务还在继续

**第四部分：跨部门沟通对个人与企业的价值**

工作情商=员工核心竞争力=企业情绪生产力

一、跨部门沟通需要职业人具备的情绪智商能力

1. 良好的团队工作能力

2. 明确有效的沟通

3. 对改变适应良好

4. 能与各种人互动顺畅

5. 在压力下清晰思考并解决问题

二、高情商职业人的必备特质

1. 自我觉察

2. 自我管理

3. 同理心

三、对企业的的重要性

1. 组织运作要义
2. 跨部门沟通能力强的人更善于管理;
3. 成功企业经理人的三大能力
4. 新经济时代的信任建立
5. 改变的循环
6. 对沟通能力的正确观念与心态

四、部门沟通与协作间存在的问题

1. 跨部门沟通的口头禅：

“这不是我的责任！”

“为什么不早说？！”

“我也没有办法。”

“我到底听谁的？”

1. 跨部门沟通的障碍

* 源自沟通个体的四大障碍
* 涉及沟通环境的三个障碍
* 跨部门沟通难的六大原因

**第五部分：跨部门沟通的三把金钥匙**

一、第一把钥匙：尊重与欣赏

1. 尊重他人从聆听开始

* 先听后说—情绪、事实、期待
* 听话听音
* 听懂对方没有说出来的意思

1. 积极回应

* 回应的第一句话该如何讲
* 无声语言很重要
* 如何让不友好的人好好说话？

二、第二把钥匙：换位思考

1. 其实谁都有理
2. 双赢思维
3. 开放性=扩大共识+消除盲区
4. 目标感=方案+帮助
5. 建设性=可执行的最小化行动+可持续的行动阶梯+即时反馈

三、第三把钥匙：知己知彼-不同性格人物的识别与沟通技巧

工具：性格测试

1. 怎样快速识别人物性格

学习活动：讨论、分析、视觉呈现

2. 怎样和不同性格的人沟通

3. 复合型性格人物的叠加沟通

**第六部分：化被动为主动的沟通技巧**

一、跨部门沟通三原则

1. 面子第一，道理第二
2. 永远不要嫌麻烦——保持沟通的无限思维

二、给人以力量的沟通技巧

破冰：让第一次沟通的人对你印象深刻

赞美：人都是需要被人认同的

激励：同级之间也需要激励

说服：展现真诚让他人愿意支持你

辅导：“教会”别人更好的做事情

安慰：适当表达善意

三、艰难沟通的化解之道

道歉：把错误变成促进关系的机会

求助：示弱是一门艺术

拒绝：平心静气的说“不”

调解：持续优化你的人际网络

课程总结、行动计划

**讲师简介：**

胡老师（Ashley Hu）

客户服务效能提升专家/服务项目咨询师

原外交部外事接待单位服务培训导师

国家“十四五”规划高等院校教材编委

第五届广东省人力资源卓越培训师奖

EAP国际一级心理培训师/咨询师

FIT引导式培训师培训国际认证讲师

新加坡FNS引导师协会认证引导师

粤港澳大湾区政府服务窗口合作讲师

世界500强企业常年合作讲师

美国（CHA）高级职业经理人

中国形象礼仪协会理事

1000场以上企业培训实战经验

【讲师资历与课程特色】

胡老师毕业于湖南大学公共关系、清华大学国家C9IMS中心市场营销专业研修经历。曾担任外交部外事接待部培训导师，华天集团、香格里拉、国宾馆等酒店中高管理层，精耕客户服务22年，服务团队高层管理11年，曾担任前国务院总理朱镕基先生接待团负责人，接待各级政要人士100余次以上，近几年，辅导多次国家、国际政要接待服务工作，有非常丰富的客户关系与客户管理的实战经验。

胡老师通过国家权威的企业培训师资格认证，多次参加国际课程培训学习及版权认证，将国际先进的培训理念引入课堂，授课风格通俗易懂、耐心热情，案例丰富、有趣有料。创新引导式、咨询式客户关系培训系统，关注人的内在提升与特质发掘。课程结合西方管理学、应用心理学、人际关系学、服务营销学等，通过启发人际关系动能、提升职业价值感、创建课堂情景化和引导体验式的教学模式，理论结合工具、方法，学员充分参与体验，让培训效果更落地、更有效，深受企业好评。