**引导式客户抱怨投诉处理实战训练**

**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** |
| 22-23  深圳 | 12-13 深圳 | 17-18 深圳 | 28-29 深圳 | 5-6 深圳 | 23-24 深圳 | 20-21 深圳 | 18-19 深圳 | 8-9 深圳 | 13-14 深圳 |

**培训对象：**售前、售中、售后等，现代服务行业从业人士

**培训费用：**4600元/人（培训费用、资料费、茶歇、结业证书、税费等）一年内可免费复训

认证费用：凡希望参加认证考试学员，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！

**【培训目标】**

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】**

**模块一：新时代下的客户投诉管理**

一、投诉处理核心能力模型解读

二、CRM中投诉客户的数据统计

三、客户服务面临的挑战

1. 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
2. 同行之间的竞争激烈
3. 客户对服务的期望越来越有个性
4. 客户群体特点的转变
5. 产品同质化与客户需求的差异
6. 服务行业从业人员特点的转变
7. 内部服务管理协调能力不足
8. 工作业绩压力给自我情绪压力带来的影响

四**、**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

五、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

**模块二：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

**模块三：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

**模块四：难缠投诉的应对术**

1. 客户企业案例

2. 经典案例处理方法

* 如何应对无理客户的脏言脏语
* 客户投诉时强烈要求见领导怎么办？
* 面对投诉客户应该如何做承诺？
* 关于投诉处理中强势的运用
* 投诉处理中送礼的学问
* 群体性投诉如何巧妙应对

3.投诉处理重要还是投诉管理重要（此章节适合服务管理岗位）

讨论分享：精选世界500强企业最成熟的投诉管理体系中的制度规范精华。

**模块五：企业投诉管理工作的重心—投诉预防**

一、投诉预防比投诉处理更重要

1.如何看待“零投诉”？

2.把服务工作做在投诉发生之前

3.服务关键节点检测工具运用

二、增强客户体验管理

1. 客户体验管理的四要素—产品、流程、人员、环境

2．服务感知的构成

3. 用客户的眼光做服务

4. 降低客户费力度，提升满意度

5. 客户体验管理关键点

案例分析

**课程总结、行动计划**

**授课讲师介绍：**

**胡老师**

资深职业培训师/ 服务项目咨询顾问

EAP国际一级心培训师/ 理咨询师

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

开放空间、未来探索认证引导师

美国（CHA）高级职业经理人

ACI国际认证高级礼仪培训导师

外交部外事接待项目服务培训导师

世界500强企业常年合作讲师

天津卫视《非你莫属》职场训练导师

700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、清华大学市场营销管理专业。曾就职于国际酒店管理集团，精耕客户服务15年，**创新嵌入式、咨询式、引导式**客户服务培训8年，关注人的**内在提升与特质发掘**。信奉，服务从根本出发表象自然改观，结合**西方管理学**、**应用心理学、服务学**等，通过启发**服务人员的服务动能**、**提升服务价值感**、**创建服务情景化**和**推动服务创新**四个维度，实现客户体验的内因外化，塑造“润物细无声”的**温度、动心**服务。

胡老师经过系统的国家企业培训师资格认证，授课风格通俗易懂、耐心热情，案例丰富。胡老师在20多年的职场生涯中累积了大量的心理学、情商情绪压力管理的实战案例。从个人成长、家庭亲子、职场幸福等方面均有着非常接地气的理念和实践。胡老师还曾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。在培训中运用引导式培训教学模式，课堂上充分调动学员的积极主动性，激活学员的感性思维，理论结合工具、方法，让学员充分体验，深受企业好评。

**【核心课程】**

**客户服务管理系列**

《服务营销与创新管理》

《服务意识与高效沟通》

《心动力、星服务--服务意识与关键服务力》

《引导式客户投诉处理实战训练》

《金牌服务官--国宾接待服务流程与礼仪规范》可企业定制

《客户服务流程开发设计与优化》引导式工作坊

《客服先锋团队建设与管理》引导式学习工作坊

《从优秀到卓越的服务效能提升》问题分析与解决工作坊

**职业素养提升课程**

《员工职业素养提升》

《职场高情商沟通能力提升》

《决胜基层---新任干部管理能力提升》

《中层管理者能力提升训练》

《与情压共舞—职场情绪压力修炼》

**礼仪修养课程**

《高端商务礼仪》

《职场礼仪与形象塑造》

《商务接待与谈判礼仪》

《VIP接待流程及服务礼仪规范》

《企事业单位会务、会议接待统筹与组织》

**咨询顾问**

针对服务型企业，在企业实际运营情况的基础上，进行定制化咨询顾问服务，包括：服务规范流程设计与梳理，服务团队建设，服务人员培养，服务手册设计与制作等工作与课程定制。

**【部分服务客户】**

**咨询顾问项目：**

中国外交部外事接待服务及人才培养项目、2017广州《财富》全球论坛服务接待项目、大同东小城商务综合体服务项目、中海油中层干部培养年度项目

**央、国、世界500强企业客户：**

外交部/上海进博会/人民日报/中海渔/中化集团/中海油集团/华电国际集团/吉利集团/南方电网/中建三局/中建四局/珠海格力/越秀集团/珠江实业/利丰（香港）集团/奥园集团总部/中国移动/中国电信/中国联通/广东烟草/港华燃气/佛山燃气/佛山水利/广州市交通公司/温氏集团/正佳集团/立白集团/粤北医院/粤北二院/武汉妇幼/南阳医疗系统/湘潭市人民医院/三三一南方医院/佛山禅城中心医院/华南理工大学/农工商学院/广州番禺区人才/粤港澳大湾区服务中心/佛山禅城区人社局/梅州财税…

**银行金融行业客户：**

中国银行甘肃总行/ 招商银行/ 平安银行/ 工商银行/ 贵阳农商行/ 合肥农行/中投证券 /广州证券/ 广州期货/ 瑞达期货/ 东海期货/ 深圳轩鸿控股…

**服务经营行业：**

广汽丰田/川汽集团/广州国际轻纺城/中创产业园区/长沙国际会展中心/原上集团国际招商会/华阅纵横营销中心/深圳五洲宾馆/广州酒家集团/长沙华天酒店/碧桂园凤凰酒店/苏州中华园酒店/厦门海岸国际酒店/中恒国际酒店/金桥国际酒店/新天河宾馆/丽都酒店/丽宫国际酒店/文星集团/君临酒店/倚山酒店/金色假日/盘龙山庄/武汉金盾/南昌冶金/广东省餐饮协会/一智通物流供应链/祥祥源酒店家居/广州珠江夜游/ 张家界武陵源景区/深特地产/志诚地产/安居乐物业/中金茂物业/尚品宅配/欧神诺陶瓷/骏鹏物流/…