**优质客户服务与客户投诉处理技能提升**

**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** |
| 16  深圳 | 27 深圳 | 31 深圳 | 22 深圳 | 12 深圳 | 31 深圳 | 27 深圳 | 18 深圳 | 15 深圳 | 28 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：**3800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！

**课程背景:**

客户服务已成为企业塑造持续竞争优势的核心抓手；拥有持续竞争优势的企业的员工也能从战略层面以深邃的客户需求先见能力而征服客户、傲视群雄；打造一流的客户服务能力已成为企业竞争的新焦点；而客户的不满、抱怨、投诉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；客户极易情绪化，故意挑剔我们的产品，指责我们的服务，近乎无理取闹！他们的“不满意”比什么都重要，却总是在我们的意料之外。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？

1、超越客户期望的客户服务；

2、了解客户所认为重要的是什么；

3、掌握"客户服务循环" 的概念，并指能用之于实践；

4、掌握如何提升客户服务技巧；

5、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。

**课程大纲:**

**第一单元：培养积极主动的服务意识**

1、服务的三个层次

* 超越期望值服——忠诚度
* 客人的忠诚度是企业的核心竟争优势
* 附加值服务——满意度
* 基本服务——无怨言

2、客人满意的三个层面

* 商品——直接
* 服务——直接
* 企业形象——间接

3、客人满意服务的5个因素

* 可靠性——态度
* 响应性——反应
* 安全性——专业
* 移情性——耐心
* 有形性——仪容

4、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。

**第二单元：客户满意度与忠诚度管理**

1、影响客户满意度的三个原因

* 产品／服务与客户需求之间匹配的程度（match）
* 质量／服务本身的质量（quality）
* 价格（price）

2、客户满意度提升与客户服务的密切关系

* 客户挽留策略
* 建立客户忠诚度的核心纽带
* 忠诚客户到客户忠诚

3、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；

**第三单元：客户服务人员的能力提升**

1. 客户到底要买什么-服务代表的能力

* A-- Authority Action
* E-- Education
* H-- Humor
* L-- Listen
* N-- Needs
* P-- Passion
* S-- Service Smart Smile ＆ Speech

——分享：客户服务代表的素质---3H1F （Head Heart Hand Foot）

**第四单元：客户投诉需求深入解析**

1、从理赔条款板破裂谈客户产生不满、抱怨、投诉的三大原因

* 主体--顾客自己的原因
* 客体--顾客对服务人员的服务态度及技巧不满
* 媒介--对产品和服务项目本身的不满

2、客户抱怨产生的过程

* 由量的积累到质的飞跃；
* 潜在不满→即将转化为抱怨→显在化抱怨→潜在投诉→投诉

3、客户抱怨投诉的三种心理分析（除了客户的抱怨不仅需要掌握产品知识、公司行业甚至国家的政策，更需要洞悉客户的深层次心理需求）

* 求发泄的心理
* 求尊重的心理
* 求补偿的心理

4、视频观看，超越客户满意的三大策略

* 提高服务品质
* 巧妙地降低客户期望值
* 精神情感层面满足

**第五单元：顾客抱怨投诉原则和步骤**

1、处理客户投诉的原则：先处理心情，再处理事情；

2、从三脑结构的角度解析投诉的原则，为什么要先处理心情，后处理事情

3、避免8种错误处理顾客抱怨的方式：

* 只有道歉没有进一步行动
* 把错误归咎到顾客身上
* 做出承诺却没有实现
* 完全没反应
* 粗鲁无礼
* 逃避个人责任
* 非语言排斥
* 质问顾客

4、影响处理顾客不满抱怨投诉效果的三大因素：

* 处理时的沟通语言
* 处理的方式及技巧
* 处理时态度、情绪、信心

5、顾客抱怨投诉处理的六步骤：

* 迅速隔离
* 耐心倾听
* 表示同情理解并真情致歉
* 分析原因
* 提出公平化解方案
* 获得认同立即执行
* 跟进实施

**第六单元：客户投诉处理的策略和技巧**

1. 处理客户抱怨投诉的三个关键策略：身份、情感、逻辑

* 从身份的角度，学会灵活运用“身份”，卸下客户的防御心理，形成统一战线
* 从情感的角度解析，如何激发客户积极正面情感，让客户有宽容的心及合作的意愿
* 说服的逻辑：FABE策略、文不如数、数不如图、讲故事及对比策略

2、群体心理学重要的原则：互惠、社会认同、权威、承诺一致、喜好原则、短缺原则

3、因人而异之四类客户特征及沟通方式解析

* 老虎型客户的特点及沟通应对方式
* 孔雀型客户的特点及沟通应对方式
* 考拉型客户的特点及沟通应对方式
* 猫头鹰型客户的特点及沟通方式

4、痛点站位：客户投诉公司的保险政策不合理、客户投诉服务人员态度差、客户质疑公司的产品有问题、客户因为保险收益而要求高额索赔，特殊客户的投诉等

5、巧妙降低客户期望值技巧

* 巧妙诉苦法
* 表示理解法
* 巧妙请教法
* 同一战线法

6、当我们无法满足客户的时候……

* 替代方案
* 巧妙示弱
* 巧妙转移

7、顾客抱怨及投诉处理的对策

* 限时谈判策略
* 丢车保帅策略
* 上级权利策略
* 利弊分析策略
* 黑白脸配合策略
* 威逼利诱策略
* 息事宁人策略

**授课讲师介绍**

**褚老师**

1、服务管理领域专家、顾客心理学专家

2、国家二级心理咨询师

3、世界500强公司高级培训经理、内部讲师，咨询公司总经理。

4、清华大学高级工商管理研修班在读。

5、热爱阅读，写有服务类书籍：《服务制胜》,（正在写《玩转客服》），已在北京、深圳、广州、上海举办多期服务领域公开课，并获得学员的一致好评。

6、华商基业《结构性思维》认证讲师

7、复旦大学、深圳大学、贵州大学等特邀讲师。中国人力资源开发网(中人网)、总裁培训网、淘课网、培训在线、中华培训网、广东培训网特约讲师。

8、电信某省公司2013年“客户关系维系大赛”指导老师，某市“提升服务、魅力邮储”大赛培训老师及评委。

9、从事服务培训工作达10年之久，人数达4万人次，课程满意率均在90%以上。

**授课风格：**

褚老师曾主持或参与数百家通信和金融行业的培训项目，帮助数家通信和金融行业建立了服务标准及培训流程，训练了数万名员工；课程满意度均高于90%。讲课注重现场学员参与互动，利用心理学的分析帮助学员了解自己的短板，针对性解决实际问题。形式多样，内容精彩，生动活泼，可操作性非常强。

**主讲课程：（服务领域：面对面服务+电话服务）**

《卓越的服务意识与服务礼仪》

《五星级服务礼仪与客户服务技巧》

《客户心理分析与抱怨投诉处理技巧》

《客户抱怨投诉处理与法律指引》

《基于长流程的服务体系建立》

2017年公开课分别在杭州和成都举办：

《聚焦触点—基于体验流程图的客户体验管理及投诉金点子策略》

**通用类课程：**

《结构化思维，形象化表达》

《赢在形象之职场商务礼仪》

《压力与情绪管理》

**服务客户：**

通信客户：内江移动、福州移动、怀化移动、常德移动、泉州移动、三明移动、杭州移动、南平移动、河北移动、黔东南移动、张家界移动、丽水移动、深圳移动、汕头移动、、永州移动、郴州移动、梧州移动、钦州移动、崇左移动、贵州电信、石家庄电信、郑州电信、河北联通、河南联通、贵州省移动、云南省移动、汉中电信、宝鸡电信、榆林电信、咸阳电信、江苏移动、江西移动、凉山移动、无锡移动、汕尾电信、广州移动、梅州移动、中山移动、佛山移动、东莞移动、吉林移动、河南移动、延边移动、连江移动等

银行客户：湖北农信社、云南农信社、山东农信社、江西工行、河北中行、深圳农村商业银行、东莞农村商业银行、中山建行、宁波银行、常州中行、湖州建行、南京中信银行、扬州中行、福州邮政储蓄银行、泉州邮政储蓄银行、济南农行、怀化农信社、吉安农信社、中山信用合作社、深圳邮政银行、周口银行、韶关建行、花都建行、崇义农信社、张家界邮储、上饶农信社、贵州农信社、徐州邮储、青海邮储、兰州邮储、深圳建行、广州建行、鹰潭邮储、东莞银行、天津农行、上海农行呼叫中心、江苏银行深圳分行、梅州邮储等

其他客户：华北制药、恒波、中山富洲胶粘制品有限公司、深圳航空、易天、南方航空、好帮手科技、华润涂料、欧普照明、乔森电气、长宁钻石、名雕装饰、世华地产、中联地产、广州欧派、九星印刷、深圳邮政速递、华侨城物业、三星售后、华为售后服务中心、老板电器呼叫中心、安徽广电、一号店、广州燃气、博西家电、生命人寿、中国人保、东北人保后援中心、温州德力西、福田康明斯等