上海同砺企业管理咨询有限公司

**《让投诉顾客成为忠实客户》**

**课程费用：**2980元/人 （含培训费、教材费、场地费、午餐、茶歇费及税金）

**参训对象：**服务行业从业人员，服务行业基层、中层管理人员、投诉办相关人员。

**课程地点：**上海

**课程时间：**2天

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 第一期 | 第二期 | 第三期 |
| 4月12-13日 | 7月10-11日 | 11月14-15日 |

**课程背景：**

* 在服务行业，无论人货场的准备再充分，投诉都在所难免的。因为投诉是顾客的期待值和服务行业所提供的实际值之间存在差异，而顾客的期待值因人而异，标准不一。但是我们需要尽量避免投诉发生的可能。
* 投诉一般通过两种方式进行，一方面是在现场直接控诉，场面会比较难控制，更注重及时应对，以及现场应变能力；另一方面是线上或电话投诉，基本不面对面，通过片言只语了解情况。无论哪种情况，我们从意识上都应该重视，通过正确的方式来应对到顾客满意。
* 无论哪种投诉应对，我们都应该从顾客的心理角度出发，考量投诉产生的原因，及时准确地安抚顾客情绪，继而解决投诉的问题。为此我们设定了投诉应对七步骤，详细地介绍了应对的方式和技巧，真正帮助服务行业人员理解顾客，理解投诉，解决问题。
* 通过次课程的学习，让大家对服务有更深刻认知，并且能够面对投诉不焦虑不害怕，从容应对。并且在投诉中获得经验，优化服务流程，管理机制。

**课程亮点：**

* + **主要特点：**从顾客心理角度研析更容易让学员理解和接受；
  + **案例指导：**通过日常真实案例让学员感受更加真实落地有效；
  + **案例训练：** 通过模拟的方式，让大家直接学习应对的技能和方式；

**课程收益：**

1. 投诉应对七步骤，很清晰地指导学员如何操作和执行
2. 八大顾客心理，能够让大家了解顾客，理解投诉时的情绪
3. 能够帮助学员理解服务，认知服务，更好地呈现服务。

**课程反馈：**

* 刘老师的投诉课很实用，让我们学员不仅学习到投诉应对的技巧，而且对顾客更加了解，对服务意识也有了提升。

——萧山第一人民医院 高科长

* 虽然投诉应对是一个非日常的服务场景，但是举一反三，刘老师的投诉课程也让我们反思了服务应该提升哪些细节，尽量避免投诉。

——百盛集团HR总监 郑经理

* 刘老师的投诉课，有逻辑，有案例，有应对的步骤和技巧，很实用，很落地。而且课程中有大量的案例，以及情景扮演，很形象生动。

—— 优衣库大区经理 朱部长

**课程大纲：**

**模块一：服务意识**

1. 服务意识

* 服务意识的定义：服务意识是提供热情、周到、主动服务的欲望和意识。
* 精品的四个服务等级
* 服务意识的体现：全身心准备的状态
* 服务意识和服务能力的区别

1. 顾客是怎样流失的

* 顾客流失的原因分析：10-1=0
* 顾客流失的原因1：冲突-冲撞
* 顾客流失的原因2：怠慢-忽略
* 顾客流失的原因3：糊弄-夸大
* 不满产生的顾客流失后果

1. 服务的价值

* 顾客服务的6个等级
* 优质服务的案例分析
* 服务的价值：顾客/企业/员工

1. 顾客满意度

* 顾客的定义：狭义和广义
* 顾客满意度的定义（让顾客感动的服务）
* 给顾客留下印象的服务：最好与最差
* 您的服务值？

1. 顾客追求的优质服务

* 我们的服务与顾客的需求差距
* 高标准追求的目标
* 举例说明我们认为的优质服务
* “3+1”提升—服务满意/环境满意/产品满意+理念满意

**模块二：服务意识**

1. 投诉产生的原因

* 投诉的现状：诉求多、态度强、传播快
* 投诉产生的原因：每个人对服务的期待不一样；区域/群体差别；提供的服务值的不足
* 投诉的需求：被关心、被倾听、专业、迅速

1. 面对投诉应该保持的态度

* 投诉是冰山一角
* 投诉是不可避免的
* 投诉的两种不同态度
* 投诉应对的结果和意义

1. 投诉应对的技巧：七步骤

* 道歉：为造成这个局面道歉，不领具体责任。
* 询问/倾听
* 分析：处理感情/处理事件
* 郑重道歉
* 说明理由
* 探讨解决方案
* 表达感谢

1. 投诉应对后的工作完善

* 日本的投诉应对视频分析/具体的案例分析
* 寻求原因/找到根本的解决方案why/how to的用法

**讲师介绍： 刘慧颖老师**

* 日本淑德大学院 硕士毕业
* 日系服务行业咨询营业
* 日系待客服务专职讲师
* MBA资格，二级心理咨询师，中级促动师
* 16年服务行业培训经验
* 5年日本服务行业现场体验
* 9年日本咨询公司工作经验

**背景介绍：**

1. **行业背景&品牌问题：**

在过去的16年里，刘老师的的客户涉及百货业、零售业、餐饮业、汽车行业、政府服务机构等各类服务行业。经刘老师多年的实战经验发现，无论哪一类服务行业，都存在以下同样的问题：

* **现场服务人员积极性不高，服务意识薄弱，从而影响团队整体活力；**

而我们要做的是先知先觉的服务，客人的一个眼神，一个动作就是我们服务的目标。只有这样才能让客人感觉到与众不同的服务。

* **现场服务人员服务水准低，阻碍着整体业绩的完成影响业绩；**

服务水准低有几种情况：①不知道；②知道但不知道怎么做到；③会做，但如何能持续；④自己会做，但是团队都不做。这几种情况由技术、团队氛围、日常管理等多方面因素导致决定其水准的高低。我们应该区别对待这几种现场存在的问题，解决现象背后的本质问题，才能起到真正有效的目的，从而提升服务品质，提升销售额。

* **现场服务人员客诉应对能力残次不齐，缺乏系统性的学习和训练；**

越来越多的顾客出国体验了更优质服务，品牌竞争激烈，越来越多的附加值服务增多，都导致了顾客对服务要求提升，如果提供的实际服务值不能匹配这样的期待值，投诉就在所难免。而面对危机，不能更快速有效地应对，投诉所覆盖的负面影响范围和影响力都很可怕。所以提升员工的危机意识和投诉应对技巧刻不容缓。

* **传统的管理模式阻碍了管理层与一线员工的有效沟通交流和团队建设；**

传统的管理理念认为我的员工都很糟糕，这种消极理念也严重地影响了员工的工作热情和积极性。如今我们强调用coaching的管理理念，其支撑的沟通交流方式更能够帮助激发员工的工作积极性，达成更顺畅的团队建设。

* **现场管理者的指导能力欠佳，员工的成长速度缓慢；**

现场的服务水准如何，与现场管理者自身的服务能力、指导能力、日常管理都息息相关。如何提升现场管理者的日常指导能力，也是现场销售非常重要的环节。所以培养品牌内训师，或者给予品牌现场管理者指导培训，也是提升现场服务很重要的要素。

* **缺乏统一的服务规范内容；**

目前一些品牌，都没有统一规范的服务守则。即使有，也是员工都不会打开看，即使打开看，也都是乏味，不能直接学习的文字内容。为品牌制作多图片，一目了然，简单易懂，可操作的服务手册，或者制作员工随身可携带的handnote也是有效提升现场服务的方法之一。

1. **主讲课程：**

**服务类：**《1+5高品质服务》／《让投诉顾客成为忠实客户》／《巧看聆听的销售技巧》

《顾客8大心理》

**硬件类：**《6S营造高效工作环境》/《易看易懂易进入的店铺—陈列》

**管理类：**《报联商》《6步教会你—现场指导》《助员工成长利器--面谈》

1. **授课特点：**

* 刘老师在日本留学和工作多年，对中日文化的碰撞与结合，在日本的服务体验也为培训提供了很多案例，对日本管理理念与实战的现代化落实有很深刻的体会和经验。
* 日本的礼仪在刘老师身上有了很深的印记，言行合一地将礼仪、服务理念体现在言行举止上。因而也在刘老师的课程中起到了典范的作用。
* 多年的授课经验和现场指导经验，注重理论与实际操作的配合。善于用练习、案例分析、情景扮演等方式深入浅出地解释观点。能够运用促动法的教学方式，激发学员思考，促进和学员的互动交流。
* 刘老师授课风格幽默、轻松、亲切、温和、举止优雅。能够很有效地与学员互动，也能把握培训场中可能出现的任何可能。

1. **客户案例：**

**2008年 百盛**

全国14家店铺，每日在现场，与管理者和导购他们从“晨会、服务、陈列、硬件设施”研究探讨、提出改善意见，并且进行现场实施。

**2014年—2015年 新世界大丸百货**

* 陪同新世界大丸内训师队伍去日本为期两周培训；
* 担任大丸百货OPEN前培训的所有员工服务基准培训的主担当；
* 辅助开业

**2014年—2015年 APITA**

* 开业前的20位中层管理者、现场管理者培训、现场指导；
* 辅助开业；
* 开业后的神秘访客，信息反馈；

**2010年--至今 优衣库**

* ****优衣库全国所有店铺市调8年；
* 优衣库上海南京西路旗舰店的店长系列培训和现场指导；
* 优衣库淮海路旗舰店的OPEN后管理层系列培训；
* “面谈”的培训开发和全国所有大区经理、区域经理、店长的全面培训，并且协助拍摄；
* 新员工培训，员工竞赛担任评委。

**2010年 Azul by moussy (moussy 的姐妹品牌)**

* 山东济南银座购物广场店的筹备和开张工作（现场主要负责人）
* 上海南京东路恒基名人购物中心店的筹备和开张工作（现场主要负责人）

**2020-至今 百联**

* 永安百货 商场现场管理咨询、收银岗位辅导微咨询
* 东方商厦 商场现场管理咨询、收银岗服务提升微咨询
* 悠迈商场 商场现场管理咨询
* 曲阳百联购物中心 商场现场管理咨询
* 杭州奥特莱斯 职业形象与商务礼仪培训

**报名表格：**

课程名称：《让投诉顾客成为忠实客户》

上课时间：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 课程费用：2980元/人 上课地点：上海

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **公司名称：** |  | | |
| 公司地址： |  | | |
| 联系人： |  | 电话： |  |
| 性 别： |  | 传真： |  |
| 部门及职务： |  | E­-mail： |  |
| 参加人姓名： | 部门及职务 | 手 机： | E­-mail |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| **您的其他要求和相关说明：**   * 付款方式：□现场交课程券 □课前汇款 □其他 * 预定宾馆：□需要 □不需要 住宿标准及预算要求 * 预定票务：□需要 □不需要 车次或航班要求 * 其他要求：   **听课须知：**   * 案例式教学，小班授课，限招35人； * 以报名先后顺序为准，满班后的报名学员自动转为下期。 | | | |