

客戶服務專業職能系列

化危機為轉機的客訴處理技巧

一個不當或是欠缺技巧的客訴，影響一天情緒和一個月的績效



- 抱怨的客戶有很多種，可以分幾種類型？針對不同類型的客戶有何教戰守則可應對？
- 面對客戶不合理的要求的時候，是該滿足他的需求還是要堅持公司原則？又要怎樣確保客戶不會因此而得寸進尺？
- 面對不理性、不講理、不聽解釋的客戶時，我究竟應如何面對？有何技巧？可以讓他聽我說？
- 身為現場服務人員，如何在面對激動的顧客的當下，還能冷靜沉著地處理客訴？

事實上，沒有人是天生的抱怨處理專家，抱怨處理高手是可以調教和透過訓練而養成的。本課程突破以往單純從技巧層面解決投訴的課程規劃，從服務業的特質著手找到化解抱怨投訴的關鍵點，將複雜的事情變簡單，讓激情的謾罵轉變為和緩的舒發，課程不單只和學員分享如何處理危機，更積極的傳授服務從業人員的正確心態，找回更積極的服務自信！

	對個人	對組織
課程目標	<ul style="list-style-type: none"> ● 理解顧客的抱怨與投訴產生背後的真正原因，並從正面的角度思考抱怨的價值。 ● 從掌握客戶心態開始，協助學員掌握化解客戶抱怨的技巧 	<ul style="list-style-type: none"> ● 建立服務業從業人員在高度競爭的環境下應有的正確服務的認知。 ● 建立客戶導向的企業精神，強化從業人員對顧客異議處理正確觀念。
學習效益	客戶抱怨關鍵行為	
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能有效面對顧客抱怨並加以記錄查閱顧客資料，掌握與發展出可能的解決方式交由自己或相關負責單位、人員處理。 2. 能在短時間內或是溝通過程中判斷顧客問題屬性，並取得相關處理的方法或是提出解說回應顧客解決問題。 3. 對於客戶的抱怨可以進行分類處理及分析顧客抱怨的問題類型，以為後續謀求改進的依據。 4. 提出與發展各類抱怨處理之較佳模式，提供組織執行避免類似的情況再次發生。 	
課程特色	<ul style="list-style-type: none"> ● 輕鬆活潑的氣氛引導方式，引導學員時時刻刻從講師之講述中時時察覺和自省，促使學員能夠保持高度的參與熱情，將帶給你全新的學習感受。 ● 特別規劃和學員產業特性接近類似之課堂實際演練習題，使訓練跳脫以往以講師為主體型態，進一步促成學員學習遷移動態效果保障學習成效。 	
參加對象	<ul style="list-style-type: none"> ● 從事門市銷售或是業務銷售之從業人員。 ● 客戶服務部門的主管、服務人員、或有機會負責客訴處理之人員。 ● 公司內有意培養之客訴抱怨處理管理種子人員。 ● 為客戶提供技術支援、維護合約服務的部門人員。 	

講師簡介 鼎新知識學院特約講師、專案執行顧問陳慧如，現任派力思企管顧問公司培訓總監、中華民國連鎖暨加盟協會專案顧問、亞太教育訓練網專案顧問，並主導各大服務業(百貨, 零售, 一般, 科技等)專任講師暨顧問、曾蟬連亞太教育訓練網 2003-2006 十大受歡迎講師、台安醫院, 亞東證券,.. 等企業的服務核心能力導入執行顧問經驗、台大醫院年度服務專案講師、新力索尼台灣區服務銷售講師，曾任阿瘦企業人力資源部及顧客服務中心負責人、營業部特助、ISO 系統專案負責人。			
大綱	內容	教學方法	課程主旨
新時代 服務觀 念洗禮	1. 跨出自我成長的第一步 2. 服務為何難為?! ▪ 探索服務難為之原因與難處 3. 建立樂在工作的價值觀 4. 正確的服務人員角色扮演	講授 經驗分享 小組討論	● 以多種生活經驗實例中說明產業競爭的趨勢和演變，讓學員清楚現在服務業競爭之激烈自覺自身工作的重要性，激發服務之熱忱。
顧客抱 怨 處 理 實 戰	1. 顧客為何心生怨氣? ▪ 常見顧客抱怨原因分析 2. 正視顧客抱怨的真義 3. 處理顧客抱怨的自我提醒 ▪ 三開 vs. 三關 ▪ 處理話術修正與討論 4. 化解衝突五原則 5. 抱怨類型分析與因應 ▪ 跨產業交叉角色扮演與練習 6. 決勝滿意五步驟 7. 神奇語法運用與禁忌用語提醒 8. 抱怨處理難解之結剖析 ▪ 顧客要求與公司政策嚴重衝突 ▪ 如何應付非當事關鍵人 ▪ 抱怨處理重要關頭致勝關鍵	講授 小組討論 經驗分享 角色扮演 案例討論	解析客戶投訴抱怨背後的原因和動機分析與真正目的。 提供實用的流程模式和話術範例使其掌握客訴處理之技巧，並且正確擬定解決辦法，設法將抱怨客戶轉為忠誠客戶。 透過精心設計的個案演練，驗收和確保學員能夠將所學應用於未來的工作中。
主辦單位得視報名情況保留實際開課日期與講師或上述題綱變更權利，最新訊息請上網 http://dsa.dsc.com.tw			