

# 顧客抱怨處理與正向情緒管理

## 前言：

「有快樂的員工，才能有快樂的客戶！」但是面對客戶不合理的要求時，到底該滿足客戶需求？還是要堅持公司原則？如何才能皆大歡喜呢？

客戶抱怨所帶來的影響，直接影響績效，更衝擊一線服務人員的工作情緒，左右服務人員的工作熱誠；能夠應用「化危機為轉機的客訴處理技巧」，掌握客訴處理的關鍵，服務人員即可輕鬆創造與客戶之間的良性互動，再也不會對客戶心生厭倦，立即可為企業創造利潤與聲譽。

本課程將為學員分析抱怨客戶的類型，提供學員應對各類型客戶的教戰守則；透過案例演練的方式，確保學員習得冷靜處理客訴的技巧，讓不理性、不講理、不聽解釋的客戶，能夠在專業的客訴處理模式下，由抱怨客戶轉為忠誠客戶；化阻力為助力，讓每次的客訴危機轉變成轉機！

課程目的	快速學習到綜效型『化危機為轉機的客訴處理技巧』。	
課程效益	對個人	對組織
	<ul style="list-style-type: none"> <li>☑ 強化顧客抱怨的處理技巧，進而迅速滿足顧客需求。</li> <li>☑ 培養新時代服務觀念，進而提升顧客服務效率。</li> <li>☑ 分析顧客抱怨的背後原因，協助學員以更圓融的溝通技巧來處理顧客抱怨。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☑ 培養積極正向的心態，隨時保持工作愉快與增進部門工作效率，並創造良好工作氣氛，進而提升顧客滿意度。</li> <li>☑ 迅速判斷顧客問題屬性，及時應用關鍵處理技巧回應顧客，進而解決問題，維繫顧客關係。</li> </ul>
課程特色	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 課程設計著重於整體規劃： 非學者教學、電子業業務高階主管，實戰經驗豐富，讓學員深入體認企業對員工擁有服務導向職能的期待，同時，清楚認識客戶對服務人員優質服務能力的評價模式。深入淺出，發揮綜效的加乘效果。</li> <li>● 思考與表達能力的訓練： 體驗情境式教學、現場表格教導、面對面交叉演練。在專業領域，強化學員表達技巧與處理技巧等必要的專業職能。</li> <li>● 相關訓練： 圖表故事影片啟發式教學，課程深獲企業肯定，可直接運用在工作中，培養學員面對職場情境，與實務操作的長期競爭力。</li> </ul>	
課程對象	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 客戶服務產業之企業主、部門主管、培訓主管。</li> <li>2. 客戶服務人員，或公司有意培養之種子服務人員。</li> <li>3. 門市銷售或業務銷售人員。</li> <li>4. 為客戶提供技術支援，維護合約服務的人員。</li> <li>5. 其他有機會處理客戶服務事務的相關人員。</li> </ol>	

<p>皇牌師資</p>	<p>上官飛鳳老師，現任：管理雜誌評選全球華語 500 大企管講師、iProDaren 我是專業達人知識學院執行長、仟叟企業管理顧問公司資深專案顧問、TPCA 台灣電路板協會 PCB 學院講師、中華民國對外貿易發展協會新竹辦事處講師、CPC 中國生產力中心講師。著作譯作：國際禮儀、遊學英語 600 句、英文秘書實務、行政秘書管理實務。</p>	
課程大綱	課程內容	教學方式
<p>單元一 服務風範—服務高手</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 認識服務人員的工作特質？</li> <li>2. 怎樣扮演好最佳服務人員角色？</li> <li>3. 如何培養最佳服務態度與服務風範？</li> <li>4. 讓服務變成一種習慣</li> <li>5. 創造和諧的商務氣氛</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> 專業講授</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 小組討論</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 案例分享</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 經驗交流</li> </ul>
<p>單元二 抱怨處理—客服高手</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 客戶抱怨的類型與原因</li> <li>2. 面對客戶抱怨的心態</li> <li>3. 處理客戶抱怨的步驟與技巧</li> <li>4. 遇到很難對付的顧客，怎麼辦？</li> <li>5. 顧客抱怨的處理禁忌與正確態度</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> 專業講授</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 小組討論</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 案例分享</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 經驗交流</li> </ul>
<p>單元三 情緒管理—EQ 高手</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 自我情緒與角色衝突管理</li> <li>2. 如何面對服務工作的情緒問題</li> <li>3. 快樂其實很簡單~遠離情緒的服務模式</li> <li>4. 一分鐘空白，沉澱情緒</li> <li>5. 活用 EQ 讓工作更美好</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> 專業講授</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 小組討論</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 案例分享</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 經驗交流</li> </ul>
<p>協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</p>		