WOW！客户服务与投诉应对技巧

WOW! Management and Complaint Handling Skills of Customer Service

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **日期/Date** | 2025年05月14日-15日 深圳 | | |
| **讲师/Lecturer** | 姜老师 | **费用/Price** | ¥4580元/人 |

**其他排期/Scheduling**

深圳：2025年05月14日-15日（姜老师）

上海：2025年06月04日-05日（姜老师） | 北京：2025年06月26日-27日（姜老师）

广州：2025年07月10日-11日（姜老师） | 成都：2025年07月22日-23日（姜老师）

深圳：2025年08月14日-15日（姜老师） | 上海：2025年09月12日-13日（姜老师）

北京：2025年09月25日-26日（姜老师） | 广州：2025年10月23日-24日（姜老师）

深圳：2025年11月13日-14日（姜老师） | 成都：2025年11月19日-20日（姜老师）

上海：2025年12月03日-04日（姜老师） | 北京：2025年12月23日-24日（姜老师）

（\* 注: 不同城市不同场次的授课讲师及大纲可能有差异，具体请参照对应场次的课程大纲内容。）

**课程概述/Overview**

**前言**

在这个竞争日益激烈的商业环境中，每一位客户服务人员都肩负着企业声誉与利润增长的重任。然而，你是否曾经遇到过这样的问题：

客户的不满和投诉如同潮水般涌来，你却束手无策；

或是你明明付出了很多努力，但客户却始终不买账，让你倍感挫败？

每次服务客户诚意满满，而客户的满意度却依然差强人意？

希望在每个环节都做好服务工作，然而精力却有限，往往只是疲于应对。

这些问题，不仅仅是你一个人的困惑，更是众多客户服务人员共同面临的痛点。我们深知，在客户为王的时代，一次糟糕的服务体验，就足以让客户转身离去，甚至带来负面口碑的传播。而优秀的客户服务，不仅能够赢得客户的信任与忠诚，更能够为企业创造源源不断的商业价值。

然而，现实却往往不尽如人意。许多客户服务人员由于缺乏系统的培训和指导，往往只能在实践中摸索前行，走了不少弯路。他们渴望提升自己的服务技能，却找不到合适的学习途径；他们想要解决客户的痛点，却无从下手。

正是基于这样的背景和需求，我们精心打造了这门客户服务与管理精进课程。本课程旨在帮助学员全面提升客户服务技能，掌握服务设计与交付的关键要素，学会处理客户投诉与冲突，以及发展长期稳定的客户关系。我们将通过系统的理论讲解、实战案例分析以及互动练习等方式，让学员在轻松愉快的氛围中掌握客户服务的核心知识与技能。

现在，是时候面对这些挑战和痛点了。我们邀请你加入这场客户服务的进阶之旅，与我们一起探索如何成为客户心中的首选。无论你是初入职场的新人，还是经验丰富的客服人员，这门课程都将为你带来全新的启示与收获。

不再让焦虑困扰你，不再让痛点阻碍你。让我们一起迈向客户服务的巅峰，创造更加辉煌的未来！

**一、目标学员与课程收益**

目标学员：本课程适用于希望提升客户服务技能、增强职业竞争力的在职人员，以及对客户服务领域感兴趣的学员。

课程收益：

1.掌握客户服务核心理念与价值逻辑，提升服务意识与水平。

2.学会运用创新工具与模型，设计并交付卓越的服务体验。

3.培养敏捷服务能力，快速响应客户需求与市场变化。

4.掌握服务补救与客户关系修复技巧，维护客户忠诚与品牌形象。

5.拓展职业视野与发展路径，实现个人价值与职业成长。

**二、课程目标**

1.深入理解客户服务的重要性与价值，形成以客户为中心的服务理念。

2.掌握服务设计的核心原则与流程，能够独立完成服务方案的策划与实施。

3.学会运用结构化倾听、提问技巧等实用工具，提升客户服务沟通与互动能力。

4.培养创新思维与敏锐的市场洞察力，能够针对客户需求进行服务创新。

5.提升服务补救与客户关系修复能力，增强客户信任与忠诚度。

**三、课程解决的问题**

1.针对客户服务中存在的沟通不畅、响应迟缓等问题，提供有效的解决方案与技巧。

2.解决服务创新不足、缺乏差异化竞争优势的问题，助力企业打造独特服务品牌。

3.应对客户投诉与危机事件，有效挽回客户信任与品牌形象。

4.提升学员在职场中的竞争力与影响力，实现个人职业发展与成长。

**四、注意事项**

1.本课程注重实战应用与案例分析，学员需积极参与课堂讨论与练习。

2.学员在课程学习过程中需保持专注与投入，按时完成课后作业与任务。

3.课程提供完善的售后服务与学习支持，学员可随时咨询与反馈学习问题。

**课程大纲/Outline**

**一、开篇引领：探索客服的魅力与价值**

1.揭示客服在现代商业中的核心地位，为何它是企业成功的关键。

2.剖析优秀客服人员如何为企业创造持续的价值与竞争优势。

3.展现客服工作的广阔前景，激发学员对客服领域的热情与向往。

**二、核心技能进阶：元能力与学习力的双重提升**

学习力篇

1.明确学习目标：设定清晰的客服技能提升目标，让学习更有方向。

2.掌握学习方法：学会使用思维导图、案例分析等工具，提升学习效率。

3.持续学习：培养终身学习的习惯，不断跟进客服领域的最新动态与趋势。

**三、深入理解：客户服务的战略地位**

1.服务的定义与分类：全面解读服务的概念与类型，深化对客服工作的认识。

2.服务与商业指标的关联：分析服务如何影响企业的收入、利润、客户满意度等关键指标。

3.客户服务在企业战略中的角色：揭示客服在企业战略制定与执行中的重要作用。

**四、服务设计篇：打造让客户心动的体验**

1.用户体验地图绘制与优化：通过绘制用户体验地图，发现服务流程中的痛点与机会点。

2.峰终定律在服务设计中的应用：运用峰终定律，打造让客户难以忘怀的服务体验。

3.服务触点管理：识别并优化关键服务触点，提升客户对服务的整体感知。

4.服务创新策略：分享服务创新的成功案例与思路，激发学员的创新思维。

**五、服务交付篇：超越期望，赢得口碑**

1.WOW!公式在服务实践中的应用：通过具体案例，展示如何运用WOW!公式创造惊喜服务。

2.信任建立的技巧与策略：分享建立客户信任的有效方法，提升客户满意度与忠诚度。

3.满意度的平衡和关键变量：探讨如何通过结构化的沟通技巧，深度了解客户预期，并掌控客户预期，提升客户满意度。

4.客户需求洞察与预测：学会通过沟通与交流，深入了解客户的真实需求与期望。

5.灵活调整服务策略：根据客户需求的变化，灵活调整服务方式与内容。

6.处理客户异议与冲突：掌握处理客户异议与冲突的技巧，维护良好的客户关系。

7.超预期的设计和：分享团队建设与管理的经验，提升团队整体服务水平。

**六、敏捷应对：不同客户的个性化服务策略**

1.DISC模型在客户服务中的应用：根据客户的性格类型，制定个性化的服务策略。

**七、服务补救：客户投诉的应对策略**

1.投诉处理流程与技巧：详细解析投诉处理的流程与关键技巧，提升处理效率与效果。

2.实战案例分析：通过真实案例剖析，让学员掌握投诉处理的实战经验。

3.客户关系修复与升级：分享修复受损客户关系的方法与技巧，实现客户关系的升级与拓展。

4.投诉方案设计：手把手教会学员通过结构化的草图法，对投诉方案进行有效设计，并为客户提供双赢的解决方案。

**八、客户关系发展：从满意到忠诚的进阶之路**

1.服务竞争主题与客户忠诚：深入探讨服务竞争的核心要素与提升客户忠诚度的策略。

2.客户关系矩阵与分层管理：运用客户关系矩阵，对客户进行分层管理，实现精准营销与服务。

3.客户忠诚计划制定与实施：分享制定客户忠诚计划的方法与步骤，提升客户复购率与留存率。

4.客户关系维护与拓展：探讨如何通过定期沟通、活动组织等方式，维护与拓展客户关系。

**九、结语：迈向客服精英的辉煌未来**

1.总结课程要点与收获：回顾课程内容，总结学员在客户服务与管理方面的提升与收获。

2.展望未来发展趋势与机遇：展望客服领域的未来发展趋势与机遇，激发学员的职业发展动力。

3.激励学员迈向客服精英之路：鼓励学员将所学知识与技能应用于实际工作中，不断精进自己，成为客服领域的精英人才。

**讲师介绍/Lecturer**

**姜老师**

10年+经验『实战派』培训专家

大型金融集团高级培训总监

资深客户服务顾问专家，『极致客户体验』挑战者

成功为108家企业打造『明星客服团队』

情境体验式培训专家

世界500强企业『首席合作导师』

英国博赞思维导图『认证管理师』

某大型制造企业常年管理顾问，期间成功培养至少80名新晋管理者，实操经验丰富

全国授课1000+场，服务人数超10000+

先后为网易、中信资本、招商银行、强生药业等大型集团企业提供服务

**专业领域**

姜老师具备超过15年的企业管理及培训经验。曾带领数十人的销售团队，设计、组织、举办高端国际峰会、专业工作坊、专业公开课培训、企业内训、咨询项目等1000+场，服务人数超10000+。对管理工作中的团队管理与激励、流程优化、新客户开发、销售技巧辅导、客户服务与维护等关键环节有独到的见解和实战经验。曾任大型金融集团高级培训总监，带领培训部门开展培训体系搭建、阶梯人才培养计划、管培生培养、移动学习运营、内部讲师培养认证等工作。

**课程特色**

实战性强，案例丰富前沿，大部分取自真实经历，干货满满。

情境体验式教学模式，真实的场景模拟演练，问题现场还原，逐个击破。

课前充分调研，根据学员特色，灵活调整，针对性强，绝不一个课件讲天下。

轻松幽默、互动性强，配有学员提问与解答环节。

**擅长课程（可根据企业需求定制内训）：**

职场软技能：

《掌控沟通力》

《引爆视觉力》

《职场新人生存指南》

《新晋主管难题训练营》

销售类：

《电销成长日记》

客户服务类：

《照亮客户 – 卓越客户服务》

《客户投诉救火队》

**客户案例**

LexisNexis、TNT亚太、达能亚太、展讯通信、GKN中国、博斯特中国、氰特化学、HMD建筑设计、唐纳森中国、泰科电子、飞格物流、罗德公关、凯捷中国、炬力半导体、华新水泥、中信资本、中信集团高山别庄酒店、ClubMed、罗克韦尔柯林斯、网易、凯毅德汽车系统、轻轻家教、璐彩特化学、Autodesk、罗克韦尔柯林斯、广州贵金属交易中心、招商银行、金赛药业、强生药业、中国邮政