

活学活用如何平息顾客的不满(PPT23页)(1)

不满的顾客意味着



第一步：让顾客发泄



- 不先了解顾客的感觉就试图解决问题是难以奏效的。
- 只有在客户发泄完后，他们才会听你要说的话。

注意点1:

下列句型应避免使用:

“你可能不明白.....”

“你肯定弄混了.....”

“你应该.....”

“你弄错了.....”

“这不可能的.....”

“你别激动.....”

“你不要叫.....”

“你平静一点.....”

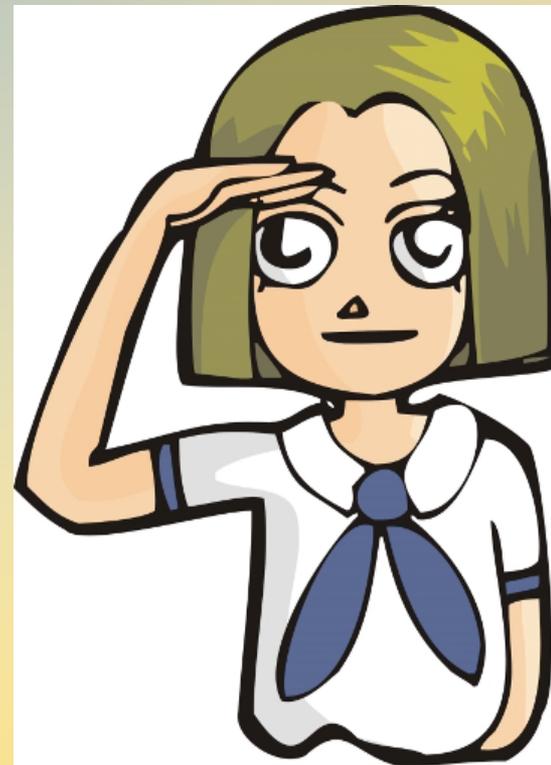
注意点2:

仔细聆听:

任何解决冲突的关键都在于你能否倾听顾客的讲话。你听到顾客说的话与真正去倾听他的话是有明显区别的，因为这在解决冲突中很重要。

第二步：充分道歉，
让顾客知道你已了
解了他的问题

说声对不起



让顾客知道你
已经了解了他的
问题



举例

顾客：“上星期二我收到一份传真，说订单被取消了，接着又接到一个你们库房来的电话说让我不要理那份传真。直到今天我仍旧没有收到货物，而且似乎也没人知道它在哪里。”

服务人员：“您是说上星期应被送去的货物到现在仍没收到，并且一直没有找到能帮你的人。对不对？”

第三步：收集信息

通过提问的方式，收集足够的信息，以便帮助对方解决问题

问题的力量

- ★ 顾客有时会省略一些重要的信息，因为他们以为这不重要，或恰恰忘了告诉你。当你需要从顾客那里得到一些特别的信息时，可运用提问的技巧。



举例

不满的顾客：“我决不订购你的出版物，我甚至不喜欢你的出版物，你是如何知道我的名字的？你是通过通讯录公司买到的吧？我收到大量的无用邮件使我不得不换个更大的信箱……”

服务人员：“小姐，我非常理解收到不想要的订单时的烦恼，为了处理好你的情况，我能知道你的地址吗？”

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/605321042034011240>