

第六期处理投诉 & 危机公关实战 集训



聂云东简介



- 男，1956年生，法律专业在职本科学历，中国法学会会员，河北省法学会理事，石家庄仲裁委员会/邯郸仲裁委员会仲裁员，河北省保险消费者权益保护中心副主任，消费指导师国家培训项目专家团成员。

河北正大祥实律师事务所兼职律师。

- 1986年起从事律师工作，曾获得“全国优秀仲裁员”称号。发表工商执法、消费者权益保护、仲裁、金融保险等方面的论文多篇。编写行政处罚法、行政复议法、国家赔偿法、反不正当竞争法、消法等法律法规教材多部。
- 2004年初到河北省消费者协会任职，主管投诉与新闻宣传工作，在消费维权理论和实践方面有一定造诣。

处理投诉的沟通技巧和注意事项

chulitousu degoutongjiqiao hezhuyishixiang

(2015·11·23·广州)



处理投诉的沟通技巧和注意事项

- ◆ 一、摆正心态，正确认识客户投诉
- ◆ 二、兼顾灵活性与原则性
- ◆ 三、善于与客户进行沟通
- ◆ 四、一定要表现出诚意
- ◆ 五、上下左右口径要一致



质与企业形象

准确理解、阐释、

律规定

的耐心

六、注意员工素

七、要完整、

引用法

八、要有足够

一、摆正心态，正确认识客户的投诉

消费者是上帝，是为企业积累财富的人，是真正的伙伴，而不是对手；消费是生产和扩大再生产的原动力。

有消费纠纷是必然的，产生投诉也是必然的。不能把投诉当成是找麻烦、是刁民。



◆ 客户投诉的主要价值在于：

◆ 1、促使企业改进产品和服务，为企业产品和服务创新提供原动力。

◆ 2、防止客户流失。

◆ 三是通过认真处理投诉，扩大市场份额、赢得更大经济效益。

◆ 要始终坚持“消费者的要求可能是不对的，但消费者的利益永远是第一位的”的理念。企业的竞争是多方位的，而处理好用户投诉，已经越来越成为企业竞争的重要方面。



■ 二、 兼顾灵活性与原则性

- 好话一定要说尽，事情可不要做绝；在考虑经济利益的同时，要更多地考虑社会效益；在考虑眼前利益的同时，更要考虑企业的长远发展；要考虑到社会影响和企业的商业信誉。



- (一)、既要**强调证据**，又要尽量**讲究模糊调解**，不滥用“**鉴权**”；
- (二)、既不要先**认错**，也不能不**认错**，既不能**大包大揽**，也不能**推卸责任**。

- ◆（三）、留有回旋余地，不要一味拒绝。可以提出新的方案，供双方协商、选择。



- （四）、先易后难，尽量避免投诉人串联，引发群体投诉。

◆ 三、要善于与顾客进行沟通

◆ 一是心灵的沟通。

(先解决心情，再解决事情)

◆ 无论消费者的要求多么不合理，也不能用赌气、挖苦、挑逗和盛气凌人的口气说话。

◆ 不管分歧有多大，都要“顺”着对方的思路往下说，“顺”到一条道上之后再加以引导，扭转对方的观点。

◆ 二是学会赞美对方，降低对方的要价和期望值。

◆ “戴高帽子”的策略往往很凑效。

◆ 三是要善于“示弱”，也要善于发现对方的弱点。

◆ 先易后难，先扬后抑，最终解决问题。



◆ 四是讲究语言技巧，防止激化矛盾。

◆ 语言技巧不是指花言巧语，能说会道。其核心是要尊重对方、把对手当成朋友。没有尊重就没有技巧可言。

◆ 不同的语言表达方式：

◆ (1) 漠视型与尊重型；

◆ (2) 叱问型与抬举型；

◆ (3) 急躁型与耐心型。



尊重他人的习惯

- 一、耐心听他人说话，不随便打断他人说话；
- 二、用心听对方说话，不要一边听一边考虑自己的事；
- 三、听到别人的批评时，不要激动，平静地听他人把话说完；
- 四、不打扰别人的学习、休息、工作和生活，一旦妨碍了他人及时道歉；
- 五、未经允许，别人的东西不乱动；
- 六、学会保护自己的隐私，自己的家庭情况不能随便告诉别人。



- ◆ 五要急**顾客所急**
- ◆ “微笑服务”是对的，但也要分场合。



- ◆ 六是不在非原则问题上**纠缠**。

要学会“甘拜下风”。

不要意气用事，在非原则问题上占上风。我们的目的是解决纠纷，处处要占上风，无助于问题解决。



（我要占上风！）

- 让对手充分表达，一可以消除他的怨气，二可以发现并抓住他的失误，找到反击的突破口。



- 八是要用普通消费者听得懂的语言交流。



四、一定要表现出诚意

- (1) 要及时、主动地沟通。
- (2) 无论在消协、法院，还是其他地方解决问题，都要遵守时间、规则和秩序。
- (3) 注意首轮谈判。事先要熟悉案情，准备好谈什么、怎么谈，对方可能提出哪些问题、如何对应；相关的法律法规规定是什么，我方的底线是什么等等，都要准备充分。



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/618060101116006113>