

处理客户抱怨的技巧

抱怨的种类：

- ▶ 对产品质量的抱怨
- ▶ 对维修质量的抱怨
- ▶ 对所提供服务的抱怨

生活中常会遇到的不满或抱怨

- 答应在星期三送到的货品，星期五了还没到。
- 不得不像青蛙一样在公司的销售部、财务部等部门之间跳来跳去。
- 对着产品说明书，感到自己像个傻瓜一样。
- 公司或接待员不把你的抱怨当成一回事。
- 你觉得他们的素质不高，没有能够及时、准确地处理好你的问题。
- 他根本就不懂，很多问题都没说明清楚。
- 他拿看小偷一样的眼神盯着你。
- 他告诉你应该往东的时候，他的同事告诉你要往西。

- 他一边咬着香口胶，一边回答你的问题。
- 修车厂未能按时修好你的车。
- 你刚刚遭遇了挫折，而他恰好在你最生气的时候碰上了你。
- 你觉得他对你的态度不好。
- 他或者他的同事对你作了某种承诺而没有兑现。
- 你觉得你的话没人理睬。
- 你做事情不正确时遭到了嘲弄。
- 你对他看不顺眼，他的发型、穿着、语气、举止等。

可以避免的不满：

- ② 因为没有礼貌、热情地同顾客说话而引起的不满
- ② 因为没有用心倾听顾客的话而引起的不满
- ② 因为你外表不干净
- ② 因为你对顾客作出了承诺但是没有兑现而引起的不满
- ② 因为你同顾客争执而引起的不满
- ② 因为你不相信顾客而引起的不满
- ② 因为你嘲弄顾客而引起的不满
- ② 因为你对顾客态度不好而引起的不满
- ② 因为你没有按顾客的要求做而引起的不满

处理抱怨的原则



麦肯锡公司所做的统计数字：

- ▶ 有了大问题但没有提出抱怨的顾客，有再来惠顾的占**9%**
- ▶ 会提出抱怨，不管结果如何，愿意再度惠顾的占**19%**
- ▶ 提出抱怨并获得圆满解决，则有再度惠顾意愿的占**54%**
- ▶ 提出抱怨并迅速获得圆满解决的顾客，愿意再度惠顾的占**82%**

原则一：

先处理心情、再处理事情

原则二：

不回避，第一时间处理

原则三：

找出原因，界定控制范围

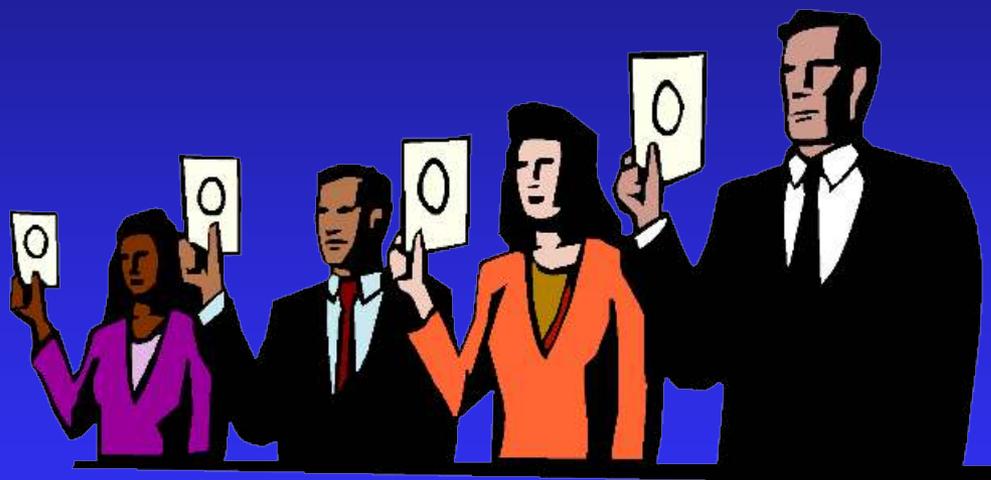
原则四：

必要时让上级参与，运用团队解决问题

原则五：

不作过度的承诺，寻求双方认可的服务范围，争取双赢

处理抱怨的步骤:



步骤一：

让顾客发泄

应避免使用：

“你可能不明白.....”

“你肯定弄混了.....”

“你应该.....”

“我们不会.....我们从没.....我们不可能.....”

“这不可能的.....”

“你别激动.....”

“你不要叫.....”

“你平静一点.....”



提示！

即使你不想在顾客发泄的时打断他们，但是，你也得让顾客知道你正在听他们说。当他们发泄时，你应该做到以下三点：



不断地点头。



不时地说“嗯、啊”。



保持眼神交流。

步骤二：

充分地道歉，让顾客知道
你已经了解他的问题



提示！

让顾客知道你已将问题写下来——这样的反馈可以使顾客知道你在听他说、并且明白了他的问题。

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/388034031023006064>