

# 客户投诉处理与应对技巧 培训



# 目 录

---

- 一、客户投诉概述
- 二、公司相关要求
- 三、客户投诉处理原则
- 四、客户投诉处理基本技巧
- 五、客户投诉现状分析



# 一、客户投诉概述

在与客户沟通或接触过程中，客户所获得的客户体验**低于客户能接受的底线或最低期望值**，从而使客户产生抱怨的现象。

如果客户投诉

那么客户的价值取向是

响应慢

速度

工作人员态度不好

获得尊重

资费、额外的损失

金钱的价值（费用）

产品缺陷

可靠性、便利性

繁琐的流程

灵活性

前后的不同待遇，与他人的不同待遇

公平性



## 二、公司相关要求

更高

更强

更快

### 来自国家的压力

- 政府重视
- 消费者保护法
- 工信部监督

### 来自竞争方压力

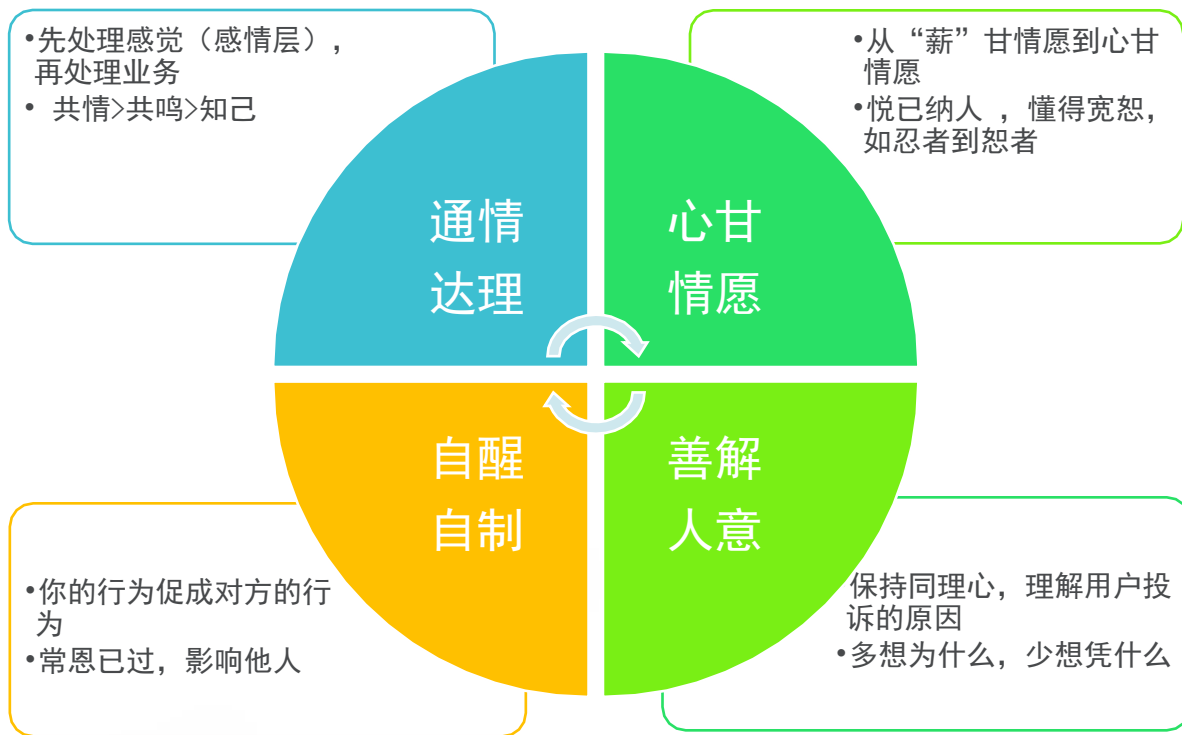
- 对方强大（新增广电）
- 特色服务增多

### 来自用户方压力

- 维权意识强
- 投诉渠道多
- 投诉方式更快捷



# 三、客户投诉处理原则



**原则：先处理人再处理事**

**举例：**

虽然我很理解你的难处，但公司制度确实不能改。 ❌

虽然公司制度确实不能改，但我很理解你的难处。 ✅



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/675012011034012011>