

108
年

3月

中國生產力中心
China Productivity Center

序號

應對自如的顧客抱怨處理

B0315

根據研究「百分之 96 不滿意的顧客根本不會提出抱怨，而是直接拒絕繼續在該企業消費，並轉往別家消費。剩下的 4%會提出抱怨的顧客，才是你最忠實的顧客。」

顧客願意對你抱怨，代表對該企業仍懷有期待，希望能改善服務品質，每一個企業都會面臨到客戶抱怨，如何妥善滿意的處理化險為夷，將客怨變客源，重視顧客的每一個反應，就是企業一大轉機！

本課程透過老師實務的分享與分組演練，讓學員了解顧客抱怨的應對技巧，提昇學員對顧客內心想法的瞭解，讓您走進顧客心裡，聽見顧客抱怨的真正心聲，創造雙贏的局面。

課 程 大 綱

一、別讓顧客不開心

1. 案例分享
2. 國際品牌的處理原則
3. 隱形利益與終身價值
4. 品牌價值呈現與階段任務
5. 網路平台與聲量

二、傾聽顧客聲音 All my heart

1. 理解顧客的表達
2. 懂得顧客的心聲
3. 明白顧客因何抱怨
4. 了解顧客的期待
5. 顧客抱怨處理的正確心態
6. 抱怨處理的 CPR



三、面對抱怨的應對技巧

1. 抱怨處理 DEFUSE 流程
2. 個人抱怨處理 6 步驟
3. 說話的原則與要領
4. 感性語句&機能語句
5. 同溫層心理素質與口條練習
6. 關鍵字詞辨識與回應
7. 解決
8. DRAMA 式抱怨處理
9. 顧客抱怨管理與客情關係維繫



◆講師簡介：林婉如老師

《本課程可登錄中小企業終身學習護照時數》

現任：我思形象中心形象顧問、中華民國教育訓練課程規劃發展協會理事、人事行政局文官培訓約聘講座、企管顧問講師

經歷：高雄市政電台、中廣流行網節目主持人、協立公關顧問公司企劃總監、我思仕女空間總經理、高雄市生活美學協會監事、中華民國生命動能協會監事、經濟日報專欄作家

◆參加對象：各行業與製造業業務、客服人員及主管、行政管理相關部門人員

◆上課時間：108年3月21日(週四)9:30~16:30, 共6小時

◆上課地點：台中市工業區38路189號(中國生產力中心中區服務處)

◆上課費用：每位3,200元(含稅、講義、午餐)，同公司3位九折優待

◆繳費方式：1. 郵政劃撥：帳號「0240690-1」戶名「中國生產力中心」 2. 匯款、ATM轉帳：【請務必註明匯款人資料以便沖帳】解款行號：兆豐國際商業銀行台中分行 分行代號：0170044 總行代號：017 帳號 004-09-03563-9 帳戶：財團法人中國生產力中心中區服務處

◆報名方式：傳真報名 04-23505030 洽詢電話 04-23505038 分機 263 卓小姐

經營管理組



中國生產力中心中區服務處報名表

網址 <http://www.tccpc.org.tw>

班名	應對自如的顧客抱怨處理			班號	MA1811080321	上課日期	108年3月21日(週四)9:30-16:30		
編號	姓 名	英文姓名	性別	出生年月日	身份證字號	學歷	職 稱	行動電話	電子信箱
機構名稱			(股)公司	主要產品					
統一編號			電話	()		傳 真	()		
通訊地址						參加性質	<input type="checkbox"/> 公司指派 <input type="checkbox"/> 自行參加		
訓練聯絡人	分機 _____		行動電話			電子信箱			
參加費用	_____元		繳費方式： <input type="checkbox"/> 現金 <input type="checkbox"/> 郵政劃撥 <input type="checkbox"/> 匯款 <input type="checkbox"/> ATM轉帳						
備 註	本人已詳閱簡章及報名表所有內容並了解其內容無誤，本人並同意 貴中心於課程執行及廣宣所需範圍內使用本人提供之個人資料。								

請利用傳真報名 04-23505030 或電 23505038 轉分機 263 卓小姐，謝謝！