

商务沟通指导：对客户投诉的处理 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/59/2021_2022__E5_95_86_E5_8A_A1_E6_B2_9F_E9_c39_59248.htm

当客户投诉或抱怨时，应根据客户不同的投诉方式，分别采取行动。采用得体的应对方式将有助于问题的解决。如果客户非常愤怒，你首先要仔细了解客户的不满和苦衷，设法使客户从激动的状态中平静下来，与客户心平气和地商讨解决方案。妥善地处理客户的投诉或抱怨，需遵循下列步骤。

1. 电话投诉的处理。认真倾听客户的抱怨，考虑对方的立场，同时利用声音及话语来表示你对客户不满情绪的理解；通过询问什么时间、在什么地方、什么人、做什么事、其结果如何等问题，了解投诉事件的基本信息；如有可能，把电话的内容予以录音存档，以便必要时提供证明，也可日后作为教育训练的案例。
2. 信函投诉的处理。收到客户的投诉信时，应立即转送有关人员处理。并马上通知对方已经收到信函，表示公司的诚恳态度和解决问题的意愿。若对方没有留下联络电话，可请对方告知，以便日后的沟通和联系。如有必要，应亲自赴客户住处访问道歉解决问题。
3. 面对面投诉的处理。将投诉的客户请到会客室或办公室，以免影响其他客户；请客户填写“客户抱怨登记表”；谨慎使用各项应对措施，避免导致客户再次不满。
4. 有效倾听客户的诉说和抱怨。先让客户发泄情绪。你需要全神贯注地倾听客户的诉说和抱怨，千万不要中途插话，特别是不能在对方还没有说完时就否定对方的看法。如果在客户还没有将事情全部述说完毕之前就打断他并进行辩解，只会刺激他的情绪。在客户抱怨时，你告诉他冷

静一点，反而可能更加激怒他们。因此，不要试图阻止客户表达他们的感情，否则会使问题变得更加复杂。如果你能让客户把要说的话及要表达的情绪充分表达出来，他们发泄完怒气后，就会有一种较为放松的感觉，情绪也容易平静下来。在客户冷静下来以后，他自然会心平气和地与你谈话，主动要求你谈谈处理意见。

5. 善用自己的体态语。在倾听客户的抱怨时，你应该注意与客户保持目光交流，以专注的眼神及间歇的点头来表示你正在认真仔细地听他诉说，使客户感到自己的意见得到了重视。尽管客户似乎在对你发火，但一定要记住，你仅仅是客户的倾诉对象，不要把它当真。以恰当的反馈对客户表示理解。你应设身处地地考虑分析问题，对客户的感觉表示理解，用适当的语言给客户以安慰，比如，“难怪您会这么生气，我要是您也会非常不快的。”“谢谢您告诉我这件事。”“对于发生这样的事，我感到很遗憾。”“我完全理解您的心情。”……因为此时你还尚未核对客户的投诉，不能肯定是否是公司方面的过错，所以只能对客户表示理解与同情。

6. 倾听事情发生的细节，确认问题所在。在倾听客户的抱怨时，你还必须注意了解事情的每一个细节，然后确认问题的症结所在，并将问题的重点记录下来。如果对于抱怨的内容还不是很清楚，可以在客户将事情说完之后再请问对方。应注意不要让客户感觉你在质问他，要以婉转的方式请对方提供有关情况。例如：“很抱歉，有一个地方我还不是很了解，是不是可以再向您请问有关……的问题。”并且在对方说明时，随时以“我明白了”来表示你对问题的了解状况。以上这些说法多么让人生气，就算你把事情给解决了，这种说话腔调也会

7. 向客户道歉并

表示感谢。不论引起客户抱怨的责任是否属于你，如果你能够真诚地向客户道歉，并对客户提出的问题表示感谢，都可以使客户感到自己受到重视，从而平息他心中的怒火。事实上，如果没有客户提出抱怨，你就不知道哪些方面有待改进，而且一般来说，客户之所以愿意对公司提出抱怨，表明他关心你们公司，愿意继续光临，并且希望这些问题能够获得改善。因此，任何一个客户抱怨都值得你向客户道歉并表示感谢。你可以对客户说：“我们非常抱歉，先生。我们将对此事负责，感谢您对我们公司提出的宝贵意见。” 8 .

反复核实所有的情况，分析投诉事件的严重性。心烦意乱的客户有时可能说不清楚他所经历的事情，有时会省略一些重要的信息，这时，你需要概述对方所说的话，提出相关的问题，来核实你对问题的理解是否正确。这样客户就有机会证实和修正你对情况的理解了。通过倾听将问题的症结予以确认之后，还要判断问题严重到何种程度，以及客户对公司有何期望。若客户希望公司赔偿，其方式是什么，赔偿的金额为多少等，都应进行相应的了解。 9 . 双方协商解决方案。

在了解了有关情况、收集了所有信息后，你需要与客户一起拿出一个双方均可接受的解决问题的方案。因产品和服务提供不当而发生客户抱怨的事情比较普遍，这些问题的处理方法可以因产品质量太差、客户使用不当等原因的不同而有所不同。如何处理产品质量差所带来的客户抱怨呢？进入客户手中的产品品质不良，说明销售方没有尽到把关的责任。公司应该采取以下方法解决： 10 . 向客户真心实意地道歉。立即退款或更换新的产品。退换服务的实施可以使客户增加购买信心，提高公司的信誉，吸引客户上门。在退换货的服务

中，服务人员应注意：端正认识，深刻体会处理好客户退换货业务是体现公司诚意的最好途径之一；要以爱心去对待客户，不能怕麻烦，不能互相推倭，要急客户之所急，迅速帮助客户处理好退换；要对其他客户负责，如果在一段时期内，同一商品有数起客户退换事件发生，就证明商品质量明显有问题，应立即停止销售，并通知客户退换。如果客户由于购买该产品而受到了精神上或物质上的损失，比如，旅行时带了该产品却发现根本无法使用等等，那么，公司应该适当地予以赔偿或安慰。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com