

<<顾客投诉及突发事件应对技巧>>

图书基本信息

书名：<<顾客投诉及突发事件应对技巧>>

13位ISBN编号：9787802344761

10位ISBN编号：780234476X

出版时间：2009.9

出版时间：中国发展出版社

作者：高彩凤

页数：165

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## <<顾客投诉及突发事件应对技巧>>

### 前言

随着经济的高速发展，市场越来越成熟，市场成熟的标志是竞争将越来越激烈，利润将越来越微薄，微利的特征越来越明显。

那么，作为终端的店铺如何在优胜劣汰的市场中胜出，如何发现店铺的利润区，如何通过采用先进的管理模式而领先于竞争对手……这些都是店铺管理者苦苦思索的问题。

另一方面，作为店铺的管理者，你是否遇到过无论怎么强调服务，员工却总是达不到我们要求的情况；店铺的礼仪要么做作，要么就干脆无所谓；面对突发事件束手无策，造成越来越多的顾客投诉……这些都是店铺管理者不得不面对的问题。

通过对几十家成熟的零售连锁企业进行研究，我们认为进入竞争激烈的时代后，店铺经营者只有苦练内功，通过规范、标准的管理才能实现利润最大化，只有向管理要效益才能超越对手。

服务、礼仪、销售，是技术，同时也是艺术。

之所以说是技术，是因为它们有一定的规律性与模式化，比如服务八步，推销的FAB理论等。

但是如果学习者直接拿来套在自己的店铺管理上，就会水土不服，甚至起负面效果。

为什么呢？

原因在于使用这些标准、规范的时候缺乏艺术性。

要做到店铺的服务、礼仪、销售、投诉应对的技术性与艺术性相结合，实践是必不可少的，只有实践可以为两者提供结合的土壤。

## <<顾客投诉及突发事件应对技巧>>

### 内容概要

本书从了解顾客投诉的原因入手，深入剖析了顾客在投诉时的心理需求。书稿通过全面介绍顾客投诉、异议处理的流程与方法，并通过20个通用特殊问题和66个不同业态特殊问题的解决方案，阐述了如何掌握处理顾客投诉的方法和技巧，以及如何应对突发事件。本书将是您打造完美的售后服务和店面形象的锦囊妙计。

## <<顾客投诉及突发事件应对技巧>>

### 书籍目录

第一章 处理顾客投诉的流程 一、顾客投诉的分类 1.按投诉的性质分类 2.按投诉的内容分类 二、顾客投诉心理分析 1.求发泄的心理 2.求尊重的心理 3.求补偿的心理 三、接待人员的素质要求及服务理念 1.接待人员的素质要求 2.接待人员的服务理念 四、有效解决投诉问题的原则 1.先处理情感,后处理事件 2.耐心地倾听顾客的抱怨,分析顾客抱怨的原因 3.想方设法地平息顾客的抱怨 4.要站在顾客的立场将心比心 5.迅速采取行动 情景再现 老大爷的血压计 五、顾客投诉的常见类型 1.顾客接待方面的投诉 2.顾客对商品的投诉 3.顾客对价格投诉 4.顾客对环境的投诉 5.顾客退货方面的投诉 六、处理顾客投诉的程序 1.接待投诉顾客 2.判定投诉性质 3.调查原因,确定投诉处理责任 4.提出解决办法 5.责任处罚 6.提出改善对策并整理归类存档 七、处理顾客投诉的注意点 1.接待人员要做好心理准备 2.承认顾客投诉的事实,认真听取意见 3.回复投诉语言要礼貌 4.保持冷静 5.表示同情和歉意 6.感谢顾客的批评指教 7.不转移目标 8.询问顾客对于投诉处理结果的意见 八、不同投诉方式处理 1.电话投诉的处理方式 2.书信投诉的处理方式 3.当面投诉的处理方式 九、顾客投诉管理 1.什么是顾客投诉行为管理 .....第二章 处理顾客投诉应对技巧第三章 处理顾客异议的技巧及系统第四章 危机事件的处理技巧 第五章 服务现场特殊事件处理技巧

## <<顾客投诉及突发事件应对技巧>>

### 章节摘录

第一章处理顾客投诉的流程三、接待人员的素质要求及服务理念1.接待人员的素质要求处理顾客投诉是一项复杂的工作，因此对接待服务人员的职业素质有很高的要求。

(1) 品德要求诚实严谨、恪尽职守的工作态度和廉洁奉公、公道正派的道德品质。

(2) 文化素质广博的知识素养和人际沟通的基本知识。

(3) 心理素质开朗和善的性格；自信豁达的风度；宽容大度、容人容事的气量。

(4) 生理素质体形、相貌、仪表、风度等素养；旺盛的精力、清醒的头脑、敏捷的思维、良好的记忆力。

(5) 业务素质熟悉业务技术知识、精通顾客投诉处理的业务流程知识。

2.接待人员的服务理念(1) 以上扬的态势结束服务服务项目的结尾部分将长时间深刻地留存在客户的记忆中，因此它比其他任何一个环节都更为重要。

## <<顾客投诉及突发事件应对技巧>>

### 编辑推荐

《顾客投诉及突发事件应对技巧》：清除最后一颗雷零售商学院现在各行各业的竞争都已进入白热化的阶段，并最终体现在零售终端市场的竞争上。

为更好地传播零售行业的经营管理知识，为广大零售从业人员服务，我社推出了“零售商学院”系列品牌图书。

本系列品牌图书贯彻“专业图书。

提升零售业核心竞争力”的出版理念，专注于中国零售业态的经营和管理，将零售业咨询与培训服务的知识成果转化成为书籍，并以此打造中国零售行业必选的培训教材。

如何高效、妥善地处理顾客投诉如何完美、恰当地消除顾客的抱怨和不满如何成功化解顾客的疑惑和忧虑20个通用问题和66个不同业态特殊问题的解决方案让你面对突发事件，有条不紊，从容应对

<<顾客投诉及突发事件应对技巧>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>