# 最新客户投诉处理技巧心得(4篇)

来源：网络 作者：风月无边 更新时间：2024-07-22

*在日常的学习、工作、生活中，肯定对各类范文都很熟悉吧。范文书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇范文呢？下面是小编为大家收集的优秀范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。客户投诉处理技巧心得篇一虽说有些客户投诉或有可能来自于客户主...*

在日常的学习、工作、生活中，肯定对各类范文都很熟悉吧。范文书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇范文呢？下面是小编为大家收集的优秀范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

**客户投诉处理技巧心得篇一**

虽说有些客户投诉或有可能来自于客户主观情绪影响，但是也能反映出我们确实也存在一定的问题，如不及时处理好客户投诉，解决存在的问题，企业不单单是流失了一个客户，还会流失更多的客户，也会造成企业形象的受损，还错失一次发现内部问题和企业提升的机会。所以妥善处理客户投诉对企业意义重大，因此客户管理部组织了这次培训活动，通过此次活动每位客服人员都受益匪浅，汲取到可以应用到各自工作中的知识。

正如刘雪玲老师讲的一样：投诉处理没有标准答案，我们应不断学习，才能提升处理投诉能力。每个投诉都有不同的情况，但是处理的方式总是万变不离其宗：

1、不回避，第一时间处理

2、先处理心情，再处理事情

3、了解客户的背景

4、探察投诉的原因，界定控制范围

5、不做过度的承诺

6、必要时，坚持原则

7、争取双赢

8、取得授权，必要时让上级参与，运用团队解决问题。在处理投诉的过程中要头脑灵活，利用一些处理投诉的方法技巧，注意投诉处理的禁忌，并善于观察分析，通过对客户抱怨内容，投诉目的及客户性格等的的分析，选择恰当的处理方法。同时要积极掌握一些售前、售后的相关知识，了解售前、售后的流程规范，避免客户抱怨时解释不清、解释错甚至无言以对，导致更严重的客户投诉。

要想处理好客户投诉，在平时工作中就要及时发现并整改一些会导致客户抱怨投诉的流程制度漏洞，把一些常出现的投诉问题归类汇总，及时向领导汇报，察觉客户哪怕细微的不满意，比客户考虑得更多，把小小的不满意或者抱怨扼杀在萌芽状态。达到“解决投诉的办法就是不让投诉发生”的最高境界。

**客户投诉处理技巧心得篇二**

1、虚心接受客户投诉，耐心倾听对方诉说。

客户只有在利益受到损害时才会投诉，作为客服人员要专心倾听，并对客户表示理解，并做好记要。待客户叙述完后，复述其主要内容并征询客户意见，对于较小的投诉，自己能解决的应马上答复客户。对于当时无法解答的，要做出时间承诺。在处理过程中无论进展如何，到承诺的时间一定要给客户答复，直至问题解决。

2、设身处地，换位思考。

当接到客户投诉时，首先要有换位思考的意识。如果是本方的失误，首先要代表公司表示道歉，并站在客户的立场上为其设计解决方案。对问题的解决，也许有三到四套解决方案，可将自己认为最佳的一套方案提供给客户，如果客户提出异议，可再换另一套，待客户确认后再实施。当问题解决后，至少还要有一到二次征求客户对该问题的处理意见，争取下一次的合作机会。

3、承受压力，用心去做。

当客户的利益受到损失时，着急是不可避免的，以至于会有一些过分的要求。作为客服人员此时应能承受压力，面对客户始终面带微笑，并用专业的知识、积极的态度解决问题。

4、有理迁让，处理结果超出客户预期。

纠纷出现后要用积极的态度去处理，不应回避。在客户联系你之前先与客户沟通，让他了解每一步进程，争取圆满解决并使最终结果超出客户的预期，让客户满意，从而达到在解决投诉的同时抓住下一次商机。

5、长期合作，力争双赢。

在处理投诉和纠纷的时候，一定要将长期合作、共赢、共存作为一个前提，以下技巧值得借鉴：

a、学会识别、分析问题;

b、要有宽阔的胸怀，敏捷的思维及超前的意识;

c、善于引导客户，共同寻求解决问题的方法;

d、具备本行业丰富的专业知识，随时为客户提供咨询;

e、具备财务核算意识，始终以财务的杠杆来协调收放的力度;

f、有换位思考的意识，勇于承担自己的责任;

g、处理问题时留有回旋的余地，任何时候都不要将自己置于险境;

h、处理问题的同时，要学会把握商机。通过与对方的合作达到双方共同规避风险的共赢目的。

此外，客服人员应明白自己的职责，首先解决客户最想解决的问题，努力提升在客户心目中的地位及信任度，通过专业知识的正确运用和对公司政策在不同情况下的准确应用，最终达到客户与公司都满意的`效果。

**客户投诉处理技巧心得篇三**

任何企业都不能保证他们的产品和服务永远不出问题，因此客户的抱怨和投诉也就不可避免。对客户的抱怨和投诉处理得好，不仅可以增强客户的忠诚度，还可以提升企业的形象。处理得不好不但会丢失客户，还会给企业带来负面影响。因此，处理好客户投诉是我们认真对待的一个重要问题。

一是迅速处理

接到投诉工单后，我们要冷静分析事情发生的原因，要快速判断、迅速处理。经过判断分析，找到问题所在，以积极的正面态度回应客户，能当场处理的要当场处理。对于一时无法答复的，要做出时间。在处理过程中无论进展如何，到的时间一定要给对方答复，直到彻底解决，使投诉者对处理结果得到满意。

二是认真倾听

投诉处理完毕后，我们还要对客户进行跟踪回复调查，了解他的满意程度。消除公司在客户心中的负面印象。通常情况下，客户不满时，常会带着怒气而来，因此在说话或态度上难免会出现过激行为，在这种情况下我们必须克制自己，要站在客户的立场上将心比心，应当态度和蔼的认真倾听他的投诉，这样可以缓冲客户的激动情绪，也为自己争取思考的时间。处理客户投诉需要认真听取客户的意见;保持冷静，不反驳，不争论，不推卸责任，不怪罪客户;对我们工作中的不足之处向客户道歉，获求客户的谅解;处理客户投诉时要时刻把握换位思考问题，对客户的感受表示理解，表示同情。二次回复是建立信任，弥补因种种原因造成失误的重要环节，也是检查核实完善我们的工作质量，与客户沟通好、交流好、处理好、落实好，最终达到叫客户满意。

三是总结完善

最后要做的是总结，总结发生这次投诉的原因，从这次投诉处理中应该汲取哪些经验教训及不足，在从今后的工作中怎样才能避免类似情况问题的发生。

例如本月我组处理基础通信的投诉，一些投诉是由于网络弱覆盖导致，暂时无法解决的，将这些投诉汇总，为新工程的基站选址提供依据;通过现场测试，能通过网络优化解决的，及时的在周计划中安排处理;通过用户反映的情况了解到可能是由于基站故障导致的，在核查基站有关指标后，找出故障点，再下站进行维修处理。对投诉上的及时处理，一方面及时的了解网络运行状况，有助于及时的解决网络故障，一方面为用户提供优质的服务，大力的支持了业务部门工作的开展。

客户是企业最重要的资源，是企业生存和发展的源泉。因此，处理好客户投诉是提升客户满意度和忠诚度的有力法宝。

**客户投诉处理技巧心得篇四**

一、要熟悉自己的业务及产品。

这里所说的产品，是指的广义上的产品，包括自家的产品、业务、处理流程以及各种系统查询能力。

1、熟悉业务：

只有熟悉自己的产品，才能使解决客户问题成为可能，一旦你熟悉自己的产品，自然会在与客户沟通中充满信心，增加双方的信任。

为了提升我们自己处理投诉的能力，我们除了要熟悉基本的业务外，还可以根据历史的投诉数据(一般的呼叫中心都会留存)，分析出投诉比较敏感的业务，然后再有针对性的学习，重点巩固，这样自然能在与客户沟通中游刃有余，轻松应对;

2、对各种情况的处理流程心中有数：

一些成熟的呼叫中心，会根据客户历史投诉的情况，制订出不同的投诉客户，在各种情景下的特殊处理流程。这些是历史累积下来的经验，非常实用，解决问题的效率非常高，不管你是否会接到投诉的客户，务必要熟悉，防患于未然。

人有时的无缘无故的担心是因为未知，而如果我们提前熟悉客户来电的行为，又有应对的固定套路，我们就不会有无谓的担心了。

3、掌握系统查询的能力：

有些答案，不是你懂业务就能解决的，还要结合系统来查询。特别是一些大型服务中心同时有多套系统查询资料，也许你的答案可能会分散在不同的系统(现在才知道“系统一体化”多么的重要吧?)，不熟悉系统的查询，估计你无法快速定位客户的问题。相反，如果你熟悉系统的各项菜单，以及查询的路径，它能帮助你在通话均长中占尽优势。快速且专业的服务，自然能博得客户的好感。

二、具备良好的心态

心态改变行为，而行为又反作用于我们的心态。

如果老是害怕，说不定说话都颤抖了，表达都不清楚，谈何处理投诉，客户还没发话，你先自乱阵脚，自然就输了三分，所以，在处理投诉之前，先要调整好心态。

我们只有先从意识方面做出改变，发自内容的服务好客户，才能更好解决客户的问题，也能从底气十足和客户顺畅的沟通。

1、端正心态：

别把客户想像得那么可怕，并不是每个客户，都是喜欢投诉，或者不讲理的，他们只是在自己需要服务，或者需求得不到满足的情况下，才会选择投诉这种维权的途径来处理，所以，你只要处理好，就没有什么问题了，更不需要刻意在意，否则你越在乎，处理的效果会适得其反(相信考验大家听过“墨菲理论”)。

其次：要对自己有信心，相信自己能利用处理投诉的机会，锻炼自己的解决问题的能力，相信自己能充分利用自身的知识点、沟通技巧，和公司的资源，想尽办法解决客户的问题。如果能处理好，无形成就是对自己成长的一个很好的学习机会，你感谢客户都来不及，谈何害怕，喜欢得很。

2、良好的服务态度：

什么才算是好的服务态度呢?通俗的讲，要为客户提供有温度的服务，具体表现为：不要急，慢慢说，说话柔和，音量适中，与客户有良好的互动过程，对每个问题能热情回答，不因时长而出现不耐烦等。

纵观以往的投诉，有一部分并非问题没解决，或者需求没满足，更多的是由于员工自身服务态度的服务引发客户的不满意，进而投诉员工。

3、主动服务的意识：

人的声音就是那么奇妙，对于声音比较敏感的客户，即使没有和你面对面，一样能通过电话中感受你的每个表情、动作。所以服务中不能过于轻视，否则你的服务质量会大打折扣。

传统意义的服务，只是解决问题就可以，但随着物质、精神水平的提高，客户对于服务的要求也有所差异。我们服务还要多为客户多考虑几步，主动提醒，解决客户的潜在需求，甚至可能向客户推介适合的产品，帮客户节省费用，这些都是做为一个优秀的服务需要具备的基本要求。

而要达到这些要求，如果你没有具体主动服务的意识，是不可能发自内心的去做这些事情的。

三、学习应对的智慧：

光具备以上两点，还是不够的，那我们如何轻松应对?我们需要两项轻松应对的能力：

1、学会变通：

公司规定的各项流程只是大概思路，无法将全部情况概括进去，你接听电话，永远都不会知道下一通电话会遇到什么问题，特别在一些敏感的节日，维权、媒体来电、求助、骚扰都有可能出现。

成熟的呼叫中心会让员工处理问题有一定的处理原则，甚至会给一定额度话费权限，所以，你要有一定的变通能力，这种体现在既要不损坏公司的利益，又不会得罪客户，这很讲究一个员工把握尺度的能力。

这一点，可以参考一些星级酒店给予员工(甚至清洁工)免房费权限的例子，例如香格里拉的员工，包括清洁工都有免房权限，海底捞的普通员工也直接能免单，或者送小菜。

通俗说，做服务，就是要尽量在遵守公司规范与客户需求的中间取得均衡，这是一门艺术，不是三两句能说明，这需要从事服务的同事慢慢去琢磨，去研究。

2、寻求支援：

你要知道，虽然只是你一个人在处理客户的来电，但你背后有一个强大的团队在无形的支撑你，包括业务确认，还是流程处理，甚至包括你手中的可以使用的权限。一旦你在熟悉流程的前提下，如果判断自己无法解决的，可以在征得客户同意的情况下，及时寻找你的上级或者后台支撑协助，给予处理意见，在短期内无法处理的情况下，你要将客户记录下来交给专人跟进。

成熟的呼叫中心，每个人都有自己的岗位职责，你不要试图将别人的工作全部做完，一来你没有这个能力。二来和你的工作定位并不符合。

不要试图硬碰硬，这样只会两败俱伤，伤了客户，更伤了你的服务。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找