

制造型企业客户投诉处理及应对技巧

公开课课纲

培训时间/地点: 2024年12月13~14日 (星期五~星期六) / 上海

收费标准: ¥4500/人

- 含授课费、证书费、资料费、午餐费、茶点费、会务费、税费
- 不包含学员往返培训场地的交通费用、住宿费用、早餐及晚餐

课程背景:

在我们遇到客户投诉的时候，能够及时、高效的处理客户投诉显得非常重要！但是您，是否面临如下困惑：

- 服务的概念、理论和技术有具体定义吗？
- 有没有需要遵守的法律法规？
- 为什么我会疲于应付客户投诉？
- 为什么我常常吃力不讨好？
- 怎样应对难以处理的客户关系？
- 我能否让客户更满意？
- 自己能否做出成就？

参训对象:

制造型企业客户服务部、质量部从事与客户投诉相关工作的经理、主管及一线工程师等，及与维护与运行 ISO 质量管理体系相关的其他人员

授课形式:

知识讲解、案例分析讨论、角色演练、小组讨论、互动交流、游戏感悟、头脑风暴、强调学员参与。

课程大纲:

主题/目标		内容
课程导入		质量及服务相关的概念引入课题
		讨论：客户带给我们困惑了吗？
第一章	服务理论 (90min)	服务及其管理理论与技术
第二章	法律法规 (30min)	服务相关法律法规及其他要求
第三章	投诉处理	投诉概论
		什么是投诉



	(10hrs)		投诉的实质和原因
			投诉的种类
			客户为什么不投诉
			投诉的显在诉求和潜在诉求
			投诉者的类型
			案例研究
		投诉处理的意义	辩证的看待投诉
			投诉处理与客户满意度
			投诉处理的意义
		投诉处理原则和步序	投诉处理的原则
			投诉处理的心理准备
			受理投诉的三部曲
			平息客户不满，莫让投诉无门
		投诉处理的技巧	投诉处理的禁止法则
			投诉处理的十句禁言
			倾听的技巧
			善加利用你的背景
			懂一点“兵法”，与客户成为朋友
			难于应对的客户案例分析
			案例分享
		提升客诉处理人员素质	心理调节的技巧
			3H1F 素质
			拿得起放得下，做一个大将
		投诉处理之善始善终	投诉历史档案的分析
			8D 报告的撰写



			效果追踪和客户满意度问询
			总结和持续改进
课程小结	内容小结		回顾内容
			回答学员问题及疑点澄清
	课程应用		应用过程中可能出现的问题及解决途径
			Q&A

讲师介绍：胡老师

国际注册质量总监，CCAA 注册服务认证审查员，AACTP 认证讲师，MBA，机械电子工程专业背景。

在通用电气、捷普科技、台达电子等公司从事质量管理工作近二十年，企业认证 6sigma 绿带，黑带。

从产线质量工程师做起，务实严谨。长期负责质量管理体系的运行与维护、生产线质量的管控和改进及客户质量投诉和审核处理工作。对电子、电气、医疗设备、医疗和环保设备制造行业的工厂生产和管理流程，供应商质量管理等，具有实际的工作经验和深入的理解。

有辅导新工厂建立 ISO9001 质量系统并通过第三方审核的经历，对制造企业 RoHS 体系(QC080000)的建立和管理有实践经验。

主要擅长课程：

- 新旧 QC 七大手法(QC 7 tools – old/new)
- 问题的分析和解决方法(8D)
- 统计过程控制 (SPC)
- 全面质量管理(TQM)
- 客户投诉处理及应对技巧(CQE)
- 失效模式及要因分析(FMEA)

课程特色：

老师制造业生产现场经验丰富，与基层接触的时间较长，对产品线布局和站位风险评估方法熟悉，善于举例，表达幽默，与来自工厂的学员容易产生良好互动，通过案例分析结合理论知识的讲解，练习，深入浅出，易于学员接受、理解和运用，应用性强。



培训或辅导过的企业:

法雷奥汽车、博西华电器、科世达汽车电器、丰田工业、三星电子、大众、中电熊猫、上海海湾石化、大阪精工、山东广电、中国中铁、中国中车、江苏兴达、东方通信、鲁能智能、李尔、ECCO、苏州西门子、艾默生、武汉提爱思、通领汽车饰件、韩泰轮胎、马牌轮胎、双钱、鼎智机电、中材科技、嘉科工程、伟星、瓦卢瑞克曼内斯曼、博莱特压缩机、挪赛夫玻璃钢、一汽解放汽车、东风本田、东洋碳素、新时达电气、宇通客车、柳州五菱、现代威亚汽车、杭港地铁、安川电动机器、南京职业高专、先尼科化工、日野汽车、扬子纺纱、美特斯邦威、和承汽车配件、以化新材料、绿新科技、领先丝带、铁姆肯、克拉电子、琳得科、普尔思、克朗斯机械、荷贝克电源系统、上海美心食品、康飞机器制造、伊隆食品、上海诺德、欧迪恩传动、大金空调、透平叶片、铭凯益电子、堃霖冷冻机械、思念食品、苏泊尔、川易、日立化成、万向新能源汽车、贝科工业涂料、生益科技等

