

---

## 9 步处理客户投诉

处理客户投诉时,工作人员首先态度要十分友好,然后秉着为客户解决问题的原则,及时高效的处理问题。在这个处理过程中,尽量做到不逃避、不推诿、不与客人争辩以及在为客户负责的前提下维护企业的利益。

### 第一步快反应: 30 分钟内处理, 及时响应

我们接到客户投诉,客户一般情况下向徐汇比较激动,这个情况下抓住问题的要领后,迅速为客户解决问题是保护企业形象、挽救客户对企业的印象的重要一步。所以接受投诉以后,工作人员要迅速处理、绝不拖延。

最好不要对客户说:“请您等一下”,因为本来客户来投诉,心情肯定不太好,而且这时候又不了解对方的性格,也不知道这个投诉的问题给对方带来了多大的麻烦,所以最后不要让客户等待。

2016 年 9 月 15 日,某食品厂客服服务部接到代理店的电话,说是被客户投诉该厂的食品不卫生,小孩子吃了之后上吐下泻,现在已经被送到医院。

食品厂客服服务部接到电话以后,立刻联系主管,相关部门的主管经过经济磋商,决定派第一小队工作人员去检查核实出问题的食品,看投诉情况是否属实,另一队工作人员由客服部主管李夏林做代表去看望住院的小孩子。

第一队经过调查,原来是在附近工作的闫先生,晚上回家的时候买了该厂的食品,严先生的儿子小涛吃了之后没多久,就开始呕吐和腹泻。第一小队人员蒋情况及时上报给厂领导,厂领导确认投诉内容属实,立马让客服部主管李夏林去看望小涛,并垫付医药费。

后几天,厂领导又带着水果与补品去看望小涛,而且考虑到小涛爸爸妈妈都要上班,还特意请了一名专职护理人员精心照顾孩子。不仅如此,厂领导还让客服部主管李夏林去联系院长,请求给小涛最好的专家。

就这样,小涛经过精心的照料和治疗,很快恢复了健康。厂领导派人接小涛出院,还把小涛送回家。该食品厂领导的用心照顾,闫先生都看在眼里,觉得他们很负责任。令他没想到是,小涛回家之后,客服部经理还送来了一笔补偿金。

闫先生觉得该食品厂能够快速有效的做出解决方案,不是像有的企业那样对投诉的客户百般推卸责任,就主动把医院的化验单交给了李夏林,并且承诺以后不会再找食品厂的事,而且不会对外宣传给食品厂造成不好的影响。

在这个案例中,该食品厂能够对客户的投诉迅速做出决断,并且立即行动起来补偿客户。如果该食品厂不承认,不负责,闫先生又会怎样处理呢?也许是向当地的工商局举报,也许是向媒体曝光,前者可能会禁止食品厂再生产,而后者则会让该食品厂根本生存不下去,因为一曝光,根本没人还会再买这个食品厂的食品。所以说,快速有效的积极回应客户的投诉才是对待客户的良策。

实际上,我们应该正确看待客户的投诉,妥善处理了客户的投诉不仅能够避免投诉给企业带来的麻烦,而且更重要的是通过快速有效的处理,挽回客户对企业的信任,进而维护企业的良好形象,让“危机”转化为“契机”。

小提示:快速有效处理客户投诉,会让客户感觉到企业的诚意,对客户的尊重,还可以预防客户的负面渲染对企业的形象造成巨大伤害,进而避免损失的企业利益。

---

## 第二步有态度：不推诿，不高调

工作人员在处理客户投诉时，有的工作人员会出于可以侥幸逃脱对客户的赔钱、退货等赔偿，会对客户的投诉推诿说不是企业的问题或者以其他理由企图打发客户，但是这种做法是很危险的，因为大多数客户会为了自己的正当利益抗争到底，所以处理客户投诉不推诿、不高调才是正确的解决态度。

客户在投诉或者抱怨的时候，一部分原因是客户需要解决问题或者索要相应的服务，另一部分原因是客户生气，所以就会在投诉的时候带有不良的情绪或者恶劣的态度。那么为了解决客户的问题，就要考虑两个问题，第一就是安抚客户，请客户到专门处理问题的地方，做到不打扰其他客户，做到不高调。第二就是面对客户提出的问题要尽快给出相应，不能推来推去。

上海的一家空调服务中心，来了一位叫姚明光的女士，模样看起来 45 左右，她刚进来的时候怒气冲冲，质问总台的服务人员徐如意：“你们企业专门负责安装空调的韩师傅在哪里？”姚女士的一声质问，引得周边过路的客户直看她。

服务台人员徐如意连忙问：“有什么事情可以帮您？”

姚明光：“早上韩师傅给我家安装的空调质量太差了，我要退货。”

徐如意一边从柜台里走出来。一边对姚明光说：“您不要着急，您有什么问题我们都会给您解决的。”然后继续说：“女士，您看这天气也挺热的，咱们到那边办公室，你喝口水，咱们再慢慢说。”

姚明光面对这一直笑的柜台小姐，也不好意思再盛气凌人，便和徐如意一块去了办公室，在路上告诉徐如意：“家里早上安装的空调，开机不久，运转了没多久就停止了运转，之后再怎么按开关，空调仍然是没有动静。所以，我就觉得空调质量不好。”

徐如意没有反驳姚女士，而是对姚明光说：“女士，您先喝口水歇歇，我这就联系师傅，让他跟您一块回家看看好不好？如果真是空调的问题，那我们企业肯定会给您妥善处理的。”

姚明光想了想，说：“好吧，那你尽快，现在这天气太热了。”

徐如意：“好的，您稍等。”

徐如意打电话让韩师傅过来，陪姚女士一起回家检查一下。

后来经过师傅的检查发现，原来是姚女士家专用空调的电源开关保险丝容量有点小，不能承载空调，所以出现了保险丝熔断的现象。前去检查的师傅给姚女士家换上大号的保险丝后，姚女士新买的空调就开始正常运转起来。

姚明光知道不是空调的问题以后，非常感谢韩师傅，而且还打电话告诉徐如意：“谢谢您，现在我家的空调好了。真是给你添麻烦了。”

徐如意：“没事，没事，这都是我们应该做的，以后您有什么事情，尽管可以打电话过来，我们会派人帮您解决的。”

姚明光：“那真是太好了，谢谢。”

在这个案例中，客服人员徐如意面对怒气冲冲的客户，没有不分青红皂白就反驳客户，而是先安抚客户，把客户带离人群集中的大厅，问清事由以后，采取措施，没有推诿责任，最终赢得客户对企业的良好印象。

总的来说就是认真为客户着想，本着不高调，不把投诉闹大的原则，把客户的投诉当作企业完善服务和提高产品质量的指向标。

小提示：低调处理问题的准则，不推诿责任的态度，将是有效解决问题的重要一步。

---

### 第三步有分析：倾听客户诉苦并记录下来

大多数的客服人员应该都会有这样一种感觉，就是客户在投诉的时候，无论是在电话里还是在现场，客户会情绪激动、对客服人员不客气甚至有时候还会出口讽刺和辱骂客服人员。这个时候，如果客服人员处理不当就可能让事态升级。

一位叫鲁昕怡的女客户到家附近的一个理发厅理发，在经过理发师劝说下，还染了头发。但是没想到的是，发型师在为鲁昕怡染头发的时候竟然把颜料弄到衣领上了。于是鲁昕怡气愤得向理发厅老板提起投诉。

鲁昕怡：“老板，你们发型师太不小心了，把我的衣服上弄了颜色，这件衣服是我男朋友在韩国给我买的生日礼物，是我最喜欢的一件衣服，而且很贵的，现在弄上颜色了，根本没法穿了，我上哪儿再去买啊？都是你们发型师不够专业，费劝我染头发，现在染了头发又把我衣服弄脏了，你说怎么办？”

老板听了连忙向鲁昕怡鞠躬道歉，说：“真是对不起。”抬起头来，整哈看到鲁昕怡今天佩戴了一条非常精致的项链，于是继续说：“啊，您的项链真不错，真好看，把您衬托的气质更好了。您是在哪儿买的，我太太快过生日了，也想给她买一条。”

鲁昕怡摸了摸项链，说：“真的吗？这也是男朋友送的。”然后鲁昕怡滔滔不绝的讲起来这条项链的故事。

老板也一脸认真的听着，时不时的问上一个问题。

到最后，鲁昕怡根本不提衣服的事情了，还是理发厅老板主动说把她的衣服给她送到干洗店，鲁昕怡一脸满足的回家了。

在这个案例中，理发厅老板站在客户的角度，认真倾听客户的抱怨，采用转移法来弱化客户的投诉。之所以采取用赞美的方法来处理危机，因为有时候赞美是取悦女性的有效办法。如果客服人员能够恰如其分的赞美，就能够获得她们的好感，进而为解决问题打好感情基础。

所以为了解决客户的投诉，倾听客户的心声，必要的时候记录下来才是佳径。

第一步是从倾听开始，倾听有助于解决投诉的问题。在倾听客户投诉的时候，应该注意客户苦诉的内容以及声音的语调和音量。从这一步开始，抓住客户抱怨的主要问题。

第二步是认同客户的感受，这一步就是对客户表现出来的失望、愤怒、不甘等情绪表示理解，承认并尊重客户的情绪。

这个时候，如果理发厅老板听到鲁昕怡的抱怨以后，可以说：“鲁小姐，对不起，我现在非常理解您的感受。”对平复鲁昕怡的情绪也是很有帮助的。

其实，无论客户是否是幸运是对的，只有客服人员与客户的感情同步，才能有可能找出最佳的解决方式与客户交流。

第三步是引导客户思绪

在解决客户投诉的时候，适当引导客户的思绪，化解客户的怒火，也将十分有助于解决问题。

例如理发厅老板，赞美客户的项链，转移客户的愤怒思绪。但是使用此方法的时候应该注意客户的性格类型，如果是特别理智、对什么事情有独特见解的人，此法不可用。

小提示：有时候，客户喜欢为他们处理问题的客服人员不仅能为他们解决问题，更喜欢倾听他们讲话诉苦的客服人员。

---

#### 第四步摆事实：给出数据，给出原因

客户的投诉有时候会出现在销售中，这样的投诉如果处理的不好，很可能会不利于销售的正常进行。还有的投诉会发生在销售后，这样的投诉看起来没有销售中出现的投诉紧急，但是若不能及时处理，就可能出现客户找上门来挥着直接向媒体曝光的严重情况。

一位看起来大概40岁出头的中年女性客户金欣荣在饼店自选产品，因为金欣荣对食品夹使用的方法不对，连续夹了两次葡式蛋挞后，都夹碎了，但是她并没有停下来询问店员，更没有表示歉意，反而想继续夹。

旁边的女导购员高英琪是一名刚入职两个多月的员工，极其富有责任心，但是由于工作时间不长，交流能力不是很好。当她看到哪位女客户还要继续夹蛋挞的时候，便走上前去说：“您不会用食品夹，我来给您说说好吗？”

金欣荣看了高英琪一眼，接着夹了第三块蛋挞，而且有点带着赌气的意味。

金欣荣直接对客户说：“这三块蛋挞你都夹碎了，所以你要么赔偿，要么买走带回家。”

金欣荣反驳说：“你们什么时候有这条规定了，在哪里贴着，我怎么没有看到。”

这时领班周毅杰看见了，走过来，了解事情经过以后，对金欣荣说：“算了，算了，这次就不让您赔了，下次您再不会用，请找工作人员帮忙。”

金欣荣说：“你们这个导购员说话太难听，你要让她给我道歉。”领班周毅杰一听，认为这本来就是客户的错，怎么能让别人道歉，就没有同意。

金欣荣说：“你们店的服务真是差劲，东西我不买了，我还要告诉别人也不要来你家买东西。”

本以为事情就这么结束了，但是就在金欣荣走出店门的时候，领班周毅杰忍不住对着金欣荣的背影说了一句：“哼，没钱就别来买东西，在这跟谁装呢？”谁知这句话让金欣荣听见了，她立马返回来，大声说：“谁没有钱啦，你们谁说的？！”说着还把钱人啊扔在收银台上，大骂：“睁开你们的狗眼看看，这不是钱是什么？”

金欣荣说着直接要店长的号码，打电话投诉。

其实，领班换一个角度去解决问题，给客户好好讲道理、摆事实，情况就不会这么糟糕。

比如领班周毅杰可以这样做：

周毅杰笑盈盈的对金欣荣说：“您好，我是这里的领班，蛋挞夹碎不是您的问题，是我们的责任。”然后一边说一边拿起食品夹和托盘，对导购员高英琪说（实际上是对客户说）：“我们的工作人员没有及时把夹但他的方法告诉客户是我们的失误。”然后轻猫淡写的把话题抓到其他事情上去。既能融洽紧张的气氛的轻松，还借此机会新员工上了一课。而且最重要的是这样做给客户一个台阶下，保全了客户的面子，也通过讲述食品夹正确的使用方法避免了一个即将发生的投诉事件。

面临抱怨、投诉时，服务人员对待客户的态度是否妥当十分重要。在这个案例中，新员工高英琪的服务素质和服务技巧没有到位情有可原，但是拥有丰富经验的领班却把个人情绪带到工作中，这是对待客户时非常忌讳的一点。

如果领班按照第二个办法处理上述情况，那么拯救是一位客户对饼店的印象。

小提示：为客户摆事实讲道理的过程中，一定要注意说话的方式，不要伤及客户的面子

---

## 第五步有结果：关注对方关心的，给对方在意的

投诉的客户一般都希望自己的问题可以快速有效的解决，那么处理客户投诉的工作人员只有关注客户的需求，才能让对方满意而归。如果根本不在意客户的真实想法，客户的问题又怎么能得到解决，投诉又怎么会画上句号？

2017 年 2 月份，北京一家酒店在深夜一点，接到一位女士来电，要求把电话转接到 5115 房间。正在值班的话务员常倩茹以为这位女士在半夜打电话有急事，就马上将电话直接转入了 5115 房间。

没想到的是，第二天早晨，5115 房间郑小姐打电话给这家酒店的大堂经理袁帅投诉，说：“你们的话务员怎么回事？昨天晚上大概凌晨一点了，有人打电话，根本不是来找我的，你们话务员也不问清楚，搞的我半夜没睡好。”

大堂经理袁帅先是对郑小姐说：“郑小姐真是不好意思，今天如果您没什么事的话，可以一直在房间休息，我们酒店平常要求客人下午 2 点退房，因为我们的失误，您没有休息好，您可以在酒店免费休息到 7 点，您看，可以吗？”

郑小姐本来就没有休息好，昨天晚上 12 点才入住的酒店，所以对大堂经理的这个提议还是认可的，就说：“好吧，不过你们下一次再转接电话请务必问清楚以后在转接，免得给客人带来麻烦。”

大堂经理袁帅说：“可以，我们一定注意。郑小姐我们现在楼下提供免费早餐，您可以吃完早餐，再继续休息。”

郑小姐虽然不想吃早餐，但是对于酒店的服务态度勉强满意，说：“谢谢了，我现在不想吃早餐，就想继续睡觉。”

袁帅：“那行，我就不打扰您了，您继续休息吧。”

本以为这件事就结束了，谁想到一波未平一波又起。原来住在 5115 房间的胡先生没过半个小时也向大堂经理打来电话投诉。

胡先生说：“你们话务员怎么回事？转接电话都不问清楚找谁吗？”

袁帅说：“胡先生，您别着急，慢慢说，只要我们能够解决的一定不给您添麻烦。”

胡先生：“昨天大概凌晨一点多的时候，我太太给我打电话，说接电话的人是一位小姐，我告诉我太太我昨天下午就已经离开你们酒店了，可是我太太并不相信我，我怎么解释都不行。如果你们不给我把这件事情圆满解决，给我一个满意的答复，我一定不放过那个话务员，以后也不再去你们酒店入住。”

袁帅：“胡先生，我现在非常理解您的感受，被太太误会的滋味肯定不好。我们酒店可以为您作证，证明您昨天下午确实已经离开酒店了。”

胡先生：“你们怎么证明？”

袁帅想现在胡先生最在意的就是消除妻子的误会，于是说：“胡先生我们酒店可以开具您的离开的证明，而且我还会安排昨天的那个话务员打电话给胡太太，如有必要，让那个话务员去见胡太太也行，只要能够把事情的来龙去脉解释清楚，让你们夫妻和好如初。”

胡先生：“那还差不多，最主要的是我太太不再误会。”

袁帅：“肯定的，我们肯定会向胡太太说清楚，绝不会让她再误会您。”

胡先生：“那谢谢您你，请你尽快联系我太太。”

袁帅：“好的。”

在这个事例中，酒店的话务员因为自己的一点失误，引发了两起投诉。无巧不成书，所以工作人员在工作中不能忽略关键的细节。而且通过这个事例，从大堂经理袁帅的身上学到了不少东西，就是急客户之所急，把客户关注的作为我们处理客户投诉的首要问

---

题。

总的来说要想给客户提供切实的解决方案，就需要我们认真倾听客户，从中发现客户的需求，然后想办法给客户称心如意的答案。

小提示：在处理客户投诉的时候快速抓住客户所真正在意的问题很重要。

## 第六步要感谢：投诉是改进和完善服务的依据

虽然出现客户投诉不是一件令人高兴的事，但是换一个视角去看待投诉么可以发现：投诉说明企业的服务没有做到位，还需要继续努力。而且，如果投诉处理得当，企业应得的不仅是来年更好的形象，还有客户的信任，所以企业应该感谢客户的投诉，感谢因为投诉，企业在成功的道路上又前进了一步。

2016 年的一天，上海的一家中餐厅内异常热闹，因为这一天餐厅承办了一家婚宴，所以餐厅内的每位员工都紧张而有序的忙碌着。餐厅的面门上挂了一个大红的双喜字，餐厅内其他地方也都摆了很多百年好合的装饰鲜花，这一切都显示这场婚礼必定是一个隆重的婚礼。

大概下午 6 点多的时候，一位打扮非常漂亮的女士走了进来，她穿的时装很亮眼，脚上还穿了一双非常精致的高跟鞋，很引人注目。

突然，这位女士“哎唷”了一声，原来是因为这个区域的服务员正在重新摆放椅子，还没来得及放到桌子下面，这为女士只顾走路，没有看见椅子，所以她的袜子被椅子挂了一下。袜子本来就是丝袜容易脱线，现在这样被挂了一下，根本没有可能在穿了。

餐厅的领位小姐甄彩赶忙迎上去，关心地问：“女士，需要帮忙吗？”

这位孙女士说“坏了，袜子破了，还怎么穿，我一会儿还要去当伴娘，这袜子穿不了怎么办呢？你说你们怎么能把椅子放在这里呢？”

面对孙女士的无助和指责，甄彩说：“女士，这里正在布置演戏的座位，因为有的桌子座位不够，所以我们才来调整。”

孙女士一听甄彩这样说，更生气了，说：“你们想要怎样，我管不着，但是最起码你们把椅子放在不该放的位置就应该及时提醒客人。”

甄彩立马认识到自己不应该与客人争执，连忙说：“嗯，是的，是我们不对，您腰部先去包厢坐一会儿，我马上帮您想办法。”

孙女士说：“那好吧，你最好快一点，因为一会儿我就得陪着新娘，到时候如果我出现不了，就不好了。”

甄彩说：“好的，我一定尽快回来，您先歇一会儿。”

甄彩从包厢里出来，忽然想起来餐厅主管推出的举措，就是为客人提供不时之需，好像准备的就有袜子。她连忙打电话让工作人员东来一双肉色的袜子，孙女士穿上袜子以后，非常满意的说：“谢谢，要不是你帮忙，我真不知道怎么办了，你们想的真是很周到。”

甄彩说：“我们还得系诶邪恶您呢，您的意见就是我们不断提升服务质量的动力。”

在本例中，领位甄彩能够在发下客户问题以后迅速采取措施，赢得客人的好评，更重要的是甄彩注意到客户的投诉是对企业和服务人员的帮助。

事实上，不管是普通的服务人员，还是居于领导地位的管理人员，认识到感谢客户提出的意见，感谢客户的投诉是非常关键的一步，因为这一步可以帮助企业留住客户。

1. 当我们抱怨客户的投诉时，可以告诉自己应该对投诉者表示感恩，因为他们及早发现了我们的问题，避免更大的损失。

2. 当我们面临难缠的客户时，感谢客户这一步可以让我们有机会去反省自己、改变

---

自己、提高自己的服务意识。

3. 我们还要认识到,如果我们不对客户心存感恩,有可能就不会好好解决投诉,进而失去客户对我们的信任以及客户。

5. 让客户的每次投诉成为企业不断提高的阶梯,乐观的对待客户的投诉,只有关心企业、想与企业进行多次合作的客户才会投诉。

小提示:在解决投诉以后,可以询问对方是否满意,倘若满意,记得感谢对方的宝贵意见让企业的服务更加完美。

## 第七步有提升:拿出附加值,做好回头客引导

一个企业的运营就像一个复杂而庞大系统,无论管理者经营的多么出色,各方面管理的多么到位,都不太可能让每一位客人都满意,所以客人投诉情况的出现也就不可避免,如果处理不好,客户会清冽不满,严重的时候还会影响企业的效益和形象。应该如何灵活利用各种方法来挽留客户,这是工作人员应该学习掌握的。

2016年12月份的一天,安阳的于洪珍女士和两名邻居一起到小区的一个大型超市买东西时,发现超市的一款卫生纸好像在做特价活动,她们觉得十分划算,便每人买了一提。

当她们拍了很长的付钱以后,还没周处超市多远,于洪珍习惯性的看购物小票,发现卫生纸的价格还是29.8元一提。于是,她们返回超市询问原因。超市营业员解释特价活动已经结束了,优惠价只有在活动期间才能享受,至于价格标签可能是工作人员还没有来得及去掉。

三个人经过商量,于洪珍说表示卫生纸不是特价她们就不想要了。营业员找来超市的李主管,李主管了解情况以后,同意她们退货,而且还热心地向他们推荐了另一款卖得很好的卫生纸,并介绍说这款卫生纸虽然便宜,但是吸收效果特别好,质量一点不比29.8元一提的那款卫生纸差,因为这款便宜的卫生纸是厂家新研究出的一种新品,所以价格很优惠。

于洪珍三人听了以后,觉得很不错,更让她们惊喜的是李主管说:“这款卫生纸厂家给的优惠还有就是如果买两提,可以赠送一套价值50元的洗护套装,但是看在你们都是老客户,所以破例一人送了一套价值50元的洗护套装。”三人听了非常高兴,当即一人买了一提李主管推荐的卫生纸,拿着送的洗护套装高高兴兴的回家了。

但是令于洪珍没想到的是,回家打开超市送的洗护套装以后,却发现西湖套装的使用期限是2015年12月18日。于是于洪珍觉得自己受到了欺骗,拉着两个邻居一起去超市要个说法。

于洪珍她们来到超市,先是问了营业员,它们的赠品是过期产品,应该处理这件事。营业员从来也没遇到过这种情况,说:“我们超市最近没有这个活动啊,你们确定是在这里买的吗?”

于洪珍就怕超市不承认,专门带了购物小票来,听到营业员这样说,立即从包里掏出购物小票给营业员看。

营业员看了购物小票,过期产品确实是自家的超市。于是,她说:“那您稍等一下,我去找我们李主管。”

于洪珍三人同意了,就在一旁的长椅上坐着等待,但是十来分钟过去了,营业员说的那个李主管还是没有出现。于洪珍就去问营业员是怎么回事。

营业员让于洪珍再等一会儿,她给李主管又打了电话,挂了电话以后,告诉于洪珍,李主管现在有事抽不开身,请她改天再来。

---

于洪珍听到他们这样的说辞你就知道他们肯定是不想调换产品了。于是就对营业员说：“你现在告诉你们李主管，赠送品也是商品，你们必须保证商品的质量，如果你们不给我处理这个问题，我就去工商局告你们，说你们售卖过期产品。”

李主管一会儿过来了，笑着对于洪珍说：“大姐，那洗护产品本来就是送你们的，现在出问题了，我们也不想。当时，我是把有效期看成生产日期了。现在既然有问题，你产品给我们也就没事了，何况你们买的卫生纸本来就是优惠价。”

于洪珍说：“那不行，你们既然赠送了，那就是属于我们，现在过期了，根据国家的消费者保护法你们就要负责给我们调换。”

李主管看她们三个人态度强硬，又怕她们真的去工商局，就说：“好吧，这是我的失误，那我就承担到底。我不但给你们都调换成正常日期的，还额外赠送一瓶护手霜，但是，大姐，既然我都这么处理了，您也要高抬贵手。”

于洪珍说：“我们也不是部经理的人，只要您信守承诺给我们换，我们不但不抹黑你们超市，而且还会给街坊邻居夸你们。”

李主管说：“好，现在咱们就去换。”

站在这个事例中，虽然洗护产品是赠送的，但是商家同样要负责任。李主管刚开始企图逃避客户，想让这个事情不了了之，但是他没想到后果，如果于洪珍她们就这样回去，她们会不会告诉邻居、会不会在朋友圈里吐槽散播关于超市的不良消息，这些后果对超市来说都是十分严重的。

通过事例，工作人员在处理客户投诉的时候可以向客户提供额外的附加值，吸引客户，不会因为投诉影响再次消费。

小提示：工作人员在处理投诉的时候应该三思而行，多考虑后果。

## 第八步紧督促：联系相关部门落实处理结果

处理客户的投诉虽然看起来只是一件事情，但是在处理的过程中却包含了多个环节，督促相关部门尽快落实处理方案，得出处理结果，把结果在第一时间告知客人，这些都是需要相关处理投诉的人员紧密关注和有效率的行动。

因为购物者不用下了班还要去购物，也不用大费口舌的去砍价，所以很多人都热衷在网上买东西。然而，由于各方面的因素，消费者有时候购物的时候还会惹来许多烦恼。

家住北京五路居的中学教师吕小姐平常除了上班就是在家呆着，不爱出门，更不用说去逛街买东西，所以她经常选择在网上买衣服、买包包和其他一些生活用品。

2016年9月12日，吕小姐在浏览购物网站的时候，发现一家旗舰店正在卖一款女包，这款女包是那种带铆钉的，感觉很时尚，样子也很好看。吕小姐就在店里下了单，期待快递小哥赶紧送过来。

然而，三天后，快递到了，吕小姐就没那么高兴了。因为当她签完字，打开包裹的时候却发现，收到的包包和旗舰店投放在网上的照片有很大不同，收到的包包做工也有点粗糙，根本不是吕小姐想象中的那样，她感到很失望。所以吕小姐立马联系卖包的旗舰店，说自己想要退货。

客服秦晓利收到吕小姐发来的消息以后，问：“亲，您好，退货的话，需要你自己承担运费。”

吕小姐说：“你们不是说，商品出现问题，你们包退吗？”

秦晓利说：“我们是这样承诺的，但是我们的商品现在没有问题，是您自己想要退货，所以跟我們没有任何关系。”

吕小姐听了很气愤的说：“你们的商品跟照片上不一样，你们是欺骗消费者，所以，



---

你们最好把运费出了。”

秦晓利：“亲，您不要生气，就算您退货，也得把东西给我们退回来，我们检查以后没有人工损坏以后，我们才可以给您全额退款。”

吕小姐：“那不行，我把包包退给你们了，你们不承认收到怎么办？”

秦晓利：“亲，不可能出现这种情况，我们企业都是按照规章制度办事，如果胡乱办事或者不对客户信守承诺，我们企业又怎么能长期发展下去呢？您说是不是这个道理？”

吕小姐觉得客服说得也挺有道理，就同意先把包包邮过去，但是还是问：“那你们什么时间能够把钱退还给我？”

秦晓利：“最多一个星期之内，就会把钱给您退回原来的账户。”

吕小姐在这个星期内，经常去查看自己的账户，但是一个星期过去了，仍是没有退款。于是，她就继续联系旗舰店客服，问到底怎么回事。

客服张敏敏回复：“亲，因为上次为您服务的客服辞职了，但是没有进行任何交接，所以现在我不清楚时间的处理情况。”

吕小姐：“什么？你们现在还没有给我解决，这过了多长时间了？你们也太不负责任了，这样拖拖拉拉，本来商品就不好，现在服务也这么差。”

客服张敏敏：“亲，您别急，我刚才已经联系领导，说是您的快递因为天气原因企业才收到，所以还没有来得及核实。”

吕小姐：“那你们最快什么时候可以退过来？”

客服张敏敏：“亲，您放心，我一定时刻关注企业相关部门的处理情况，有什么新情况出现，我都会在这里告知您，您可以稍微关注一下。”

吕小姐最终同意再等几天，如果再不能退款就会投诉这家旗舰店。

后来，客服张敏敏一有什么新消息就会告诉吕小姐，让吕小姐知道不论处理的快慢，但是她的事情企业一直在进行。

客服人员是客户和企业接触的窗口，如果客服都像秦晓利那样，对客人的事情不闻不问，也不做交接，简直就是不负责任的表现。客服人员应该像张敏敏那样，紧密联系处理问题的相关部门，落实处理结果。

工作人员收到投诉以后应该尽快督促相关部门核实问题，查明事件的真实情况。然后联系相关人员获得解决方案，第一时间将解决方案告知客人，包括解决问题所需要的时间以及征询客户的意见。

将方案告知了客人以后，工作人员应该对投诉处理的过程密切关注，保证处理问题有一定的效率，确保问题可以在规定的时间内完成。因为如果不能确保投诉处理在规定时间内完成，客人很可能因此更加生气，导致原来的问题严重升级化。

小提示：工作人员一定要重视此环节的工作，最好将事件的处理情况及时告知客人。

## 第九步再联系：向客户核实处理结果是否落实和满意

为了维持客户，有时候需要在投诉处理事件结束以后和给客人打电话，向客户核实处理结果是否落实和满意。可以通过发短信、打电话或者上门拜访等方式，对客户进行回访。通过回访，不仅可以拉近企业与客户的距离、增加与客户的沟通、提高客户的满意程度，还可以为企业树立负责任的形象，提升客户的忠诚度。

2016年9月16日，武汉的曹先生得知新疆的老战友要回来，而且还要来武汉来看他。曹先生很高兴，当即就开车去旁边的酒店为7个老战友订了4间标准房。当时服务员告诉曹先生，根据酒店规定，曹先生需要为每间房间预付300元，4间房一共付了1200元。

---

曹先生当晚 11 点，从机场接了几位老战友回来，直接把他们送到酒店，准备等他们都休息好了，明天再一起出去叙旧。但是当曹先生到了酒店以后，准备先送几个老战友上去休息的时候，服务员却告知他酒店下午临时接了个旅游团，客房现在已经全部包出去了，现在可以给他退钱，再去别的地方找酒店。

曹先生顿时就得自己在老战友面前很没有面子，于是和服务员吵了起来。服务员还说：“曹先生，你跟我吵也无济于事，又不是我让包出去的，再说我们都同意退您的钱了。”

曹先生说：“我几位老战友长途跋涉过来，我知道时间会晚一点儿，所以才在你们这里提前预定好，现在你们把我预定的房间都包出去了，你们还要预定这个流程干嘛？有屁用？现在晚上都 11 点多了，你们必须给我把房间给我腾出来，否则我就去告你们。”

服务员没办法，只好把值班经理武阳叫了过来，武阳了解事情的经过以后，对曹先生说：“这一点确实是我们做的不对，但是现在酒店的房间已经满了，把别的客人赶出去也不太现实，所以我现在陪您几位一起去旁边的一家酒店，您就当在我们酒店住了，所需的多余费用我们酒店来垫付，您看行吗？”

曹先生本来很生气，觉得这家酒店的职工简直没有职业道德，但是想到老战友们很辛苦，现在一定也困了，就说：“你刚才说的那个方法也可以，不过算上那 1200 元的押金，我只付给你一半的房费，旁边的那家酒店我也知道，根本比不上这里的设施，所以无论在那里花多花少，我就付这里一半的房费，算你给我打五折赔礼道歉，你看行不？”

曹先生看酒店的值班经理一脸为难，立马说：“要不今天你就在这里给我找四间房来。”

武阳没办法，只好暂时答应了曹先生。

第二天武阳就把曹先生的投诉要求上报给了领导，由于其他事情也很多，他就没时间去过问事情处理的怎么样了。过了几天，武阳腾出空以后，就给曹先生打电话问曹先生事情处理是否满意，曹先生那天正好把几位老战友送走，笑呵呵的说：“还不错你们处理的还不错，给我打了五折。不过，我告诉你，当时若不是急着让老战友休息，我非要好好的跟你们讲讲道理。”

武阳赔笑道：“是的，这件事都是我们没有考虑周到，不过现在呢不过得到您的谅解，我们就非常感谢了，您下次再来酒店，直接给我打电话，我让他们给您打折。”

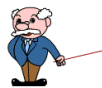
曹先生：“哈哈，这还差不多，你们这服务还算可以，以后我还会继续选择上你家酒店。”

武阳：“谢谢曹先生关照，我们以后一定更加努力。”

在这个例子中，如果酒店经理武阳没有在投诉处理结束以后再联系曹先生，曹先生也许就不会再去这家酒店了，因为他怕下次再出现类似的情况，但是武阳给曹先生打电话回访，不仅消除了曹先生对酒店的坏印象，还给予优惠，让曹先生成为回头客。

小提示：回访也是直接提高企业经济效益的一种方法。

# 全国Mini-MBA职业经理双证班 (23年热招管理培训项目)



允许提前获取证书 全国招生 权威双证 请速充电

23年正规管理类教育机构，中国第一代MBA教育机构，值得信赖！（经理圈微信：122285053）

全国迷你MBA职业经理双证书班®，全国招生，毕业颁发双证书，近期开课。咨询电话：13684609885

## 招生专业及其颁发证书：

认证项目	颁发双证（优秀毕业学员可免费升级EMBA学位证）	学费
全国《职业经理》MBA 高等教育双证书班	高级职业经理资格证书+2年制MBA 高等教育研修证	1280 元
全国：工商管理 MBA 课程实战班 100%	高级职业经理资格证书+2年制MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《人力资源总监》MBA 双证书班	高级人力资源总监资格证书+2年制MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《生产经理》MBA 高等教育双证班	高级生产经理资格证书+2年制MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《品质经理》MBA 高等教育双证班	高级品质经理资格证书+2年制MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《企业总经理》MBA 高等教育双证班	总经理高级资格证书+2年制MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《IE 工业工程师》MBA 高等教育双证	高级 IE 工业工程师资格证书+2年制MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《营销经理》MBA 高等教育双证班	高级营销经理资格证书+2年制MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《项目经理》MBA 高等教育双证班	高级项目经理资格证书+2年制MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《市场总监》MBA 高等教育双证书班	高级市场总监资格证书+2年制MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《酒店经理》MBA 高等教育双证班	高级酒店经理资格证书+2年制MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《人力资源管理师》MBA 双证书班	高级人力资源管理师资格证书+2年制MBA 高等教育证	1280 元
全国《企业培训师》MBA 高等教育双证班	企业培训师高级资格认证+2年制MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《财务总监》MBA 高等教育双证班	高级财务总监资格证书+2年制MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《营销策划师》MBA 双证书班	高级营销策划师资格证书+2年制MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《行政总监》MBA 高等教育双证班	高级行政总监资格证书+2年制MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《采购经理》MBA 高等教育双证班	高级采购经理资格证书+2年制MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《工商管理培训教师资格》双证班	工商管理培训教师资格证+2年制MBA 高等教育研修证书	1280 元

全国《企业管理咨询师》MBA 双证班	高级企业管理咨询师资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《经济管理师》MBA 高等教育双证	高级经济管理师资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《六西格玛管理师》MBA 双证书班	高级六西格玛管理师资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《生产运营管理师》MBA 双证书证	高级生产运营管理师资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
EMBA 高级企业管理人员课程	EMBA 学位+EMBA 毕业	3580 元

**学校还开设：**薪酬管理师、绩效考核师、企业教练技术、企业管理师、培训总监、物流经理、工厂管理（厂长证书）、营销总监、企业法务管理师、市场定位研究员、整合营销策划师**等管理岗位MBA课程**

## 工商管理硕士（MBA）职业经理课程**研修班**

**中国第一代工工商管理实战培训机构：美华企管**



**【授课方式】** 全国招生、函授学习、权威双证

我校采用国际通用3结合的先进教育方式授课：远程函授+视频光盘+网络学院在线辅导（集中面授）



**【颁发证书】** 学员毕业后可以获取权威双证书与全套学员学籍档案

- 1、毕业后可以获取相应专业钢印《高级职业资格证书》；
- 2、毕业后可以获取2年制的《MBA研究生课程高等教育研修结业证书》；



**【证书说明】**

- 1、证书加盖中国经济管理大学钢印和公章（学校官方网站电子注册查询、随证书带整套学籍档案）；
- 2、毕业获取的证书与面授学员完全一致，无“函授”字样，与面授学员享有同等待遇，



**【学习期限】** 3个月（允许有工作经验学员提前毕业，毕业获取证书后学校仍持续辅导2年）



**【收费标准】** 全部费用1280元（本期只收取企管辅导、职业生涯辅导费1280元，其余费用全免）  
函授学习为你节省了大量的宝贵的学习时间以及昂贵的MBA导师的面授费用，是经理人首选的学习方式。



**【考试说明】**

1. 卷面考核：毕业试卷是一套完整的情景模拟试卷（与工作相关联的基础问卷）
2. 论文考核：毕业需要提交2000字的论文（学员不需要参加毕业论文答辩但论文中必修体现出5点独特的企业管理心得）
3. 综合心理测评等问卷。



**【颁证单位】**

中国经济管理大学经中华人民共和国香港特别行政区批准注册成立。目前中国经济管理大学课程涉及国际学位教育、国际职业教育等。学院教学方式灵活多样，注重人才的实际技能的培养，向学员传授先进的管理思想和实际工作技能，学院会永远遵循“科技兴国、严谨办学”的原则不断的向社会提供优秀的管理人才。



## 【主办单位】

美华企业管理有限公司、美华管理人才学校是中国最早由教委批准成立的“工商管理MBA实战教育机构”之一,由资深MBA教育培训专家、教育协会常务理事徐传有老师担任学校理事长。迄今为止,已为社会培养各类“能力型”管理人才近10万余人,并为多家企业提供了整合策划和企业内训,连续13年被教委评选为《优秀成人教育学校》《甲级先进办学单位》。办学多年来,美华人独特的教学方法,先进的教学理念赢得了社会各界的高度赞誉和认可。

## 【报名须知】

1、报名登记表格下载后详细填写并发邮件至 [xchy007@163.com](mailto:xchy007@163.com) (入学时不需要提交相片,毕业提交试卷同时邮寄4张2寸相片和一张身份证复印件即可)

2、交费后请及时电话通知招生办确认,以便于收费当日学校为你办理教材邮寄等入学手续。



## 【证书样本】(全国招生 函授学习 权威双证 请速充电) 优秀学员可免费升级EMBA学位证书

(高级职业经理资格证书样本)



(两年制研究生课程高等教育结业证书样本)



## 【学费缴纳方式】(支持网转、柜台办理和自动取款机办理)(如柜台办理请携带本人身份证到银行办理)

方式一	支付宝	支付宝账户: 13684609885 户名: 徐传有 微信转账: 122285053 (学校唯一指定官方微信号/经理圈)
方式二	企业账户	企业帐号: 562080100100076073 账号户名: 哈尔滨美华企业管理有限公司 开户银行: 兴业银行 哈尔滨新阳支行
方式三	中国银行	卡号: 6217855300007073962 户名: 徐传有 开户行: 中国银行哈尔滨爱建支行
方式四	邮政储蓄	卡号: 6217992600016909914 户名: 徐传有 开户行: 哈尔滨南马路支行
方式五	工商银行	卡号: 6222083500001062507 户名: 徐传有 开户行: 哈尔滨市道外区太平桥支行
方式六	农业银行	卡号: 6228450176006094464 户名: 徐传有 开户行: 道外支行民众分理处

可以选择任意一种方式缴纳学费(建议首选工商银行账户),收到学费当天,学校就会用邮政特快的方式为你邮寄教学资料、考试问卷以及收费票据。

【咨询电话】13684609885 0451-88342620

【学校网站】<http://www.mhjj.net>

【微信客服】122285053

【微信公众号】MHJY1998

美华 MBA 教育机构





**你该充电了！请参加 23 年热招:经理培训课**

♥全国 Mini-MBA 《职业经理》双证班♥



**你该充电了！**

♥全国 Mini-MBA 《职业经理》双证班

【23 年热招项目】

资格证+MBA 研修证+档案

+视频课件全部赠送

优秀学员可以获得升级毕业证和学位证待遇

**招生专业：**职业经理班、人力资源班、营销经理、品质经理、生产经理、物流经理、项目经理、IE 工业工程师、企业培训师、营销策划师、酒店经理、市场总监、财务总监、行政总监、采购经理、企业总经理、生产运营管理师、工厂管理、企业管理咨询师、六西格玛管理师、企业管理师、经济管理师、人力资源管理师、薪酬管理师、管理构架师、物联网管理师等 MBA 双认证课程。

（高级职业经理资格证书样本）



（两年制研究生课程高等教育结业证书样本）

