



Sino-German Automotive
Vocational Education



与客户沟通

一、情景引入（下达任务）

一客户反应汽车在维修车间进行保养后，提车时发现座椅脏污。

每小组根据情景确定角色扮演的方案，在展板画出客户投诉流程图。

本次任务流程

- 1、分析情景，确定角色；
- 2、各小组确定人员分工（客户、维修工、售后接待等）
- 3、小组成员讨论处理客户投诉的基本流程和用语；
- 4、在展板上画出原理框图；
- 5、每组进行角色扮演活动；

基本知识

顾客投诉：是指顾客对企业产品质量或服务上的不满意，而提出的书面或口头上的异议、抗议、索赔和要求解决问题等行为。

企业利益：

- 1、阻止顾客流失
- 2、减少负面影响
- 3、免费的市场信息
- 4、预警危机

投诉管理

企业做法：

- ①制订明确的产品和服务标准及补偿措施；
- ②引导顾客怎样投诉；
- ③方便顾客投诉；

企业做法为顾客投诉提供便利条件：

- ①制订明确的产品和服务标准及补偿措施。
- ②引导顾客怎样投诉。
- ③方便顾客投诉。
- ④维系顾客和产品数据库。

处理技巧掌握一些技巧：

- ①安抚和道歉
- ②快速反应
- ③移情
- ④补偿
- ⑤跟踪

沟通的一些技巧

牢记并常说对方的名字

10分钟内有4此刻意的尊称对方，你会获得他对你80%的好感

记忆力问题其实就是注意力问题，只要用心做，90%的事情都是容易的。

察言观色解析其心灵密码

任何一种肢体动作都是一种信息的传递。

有时，我们无声的肢体动作比有声的文字语言更容易吸引对方的注意力。



察言观色解析其心灵密码

常见的客户反应姿态与含义

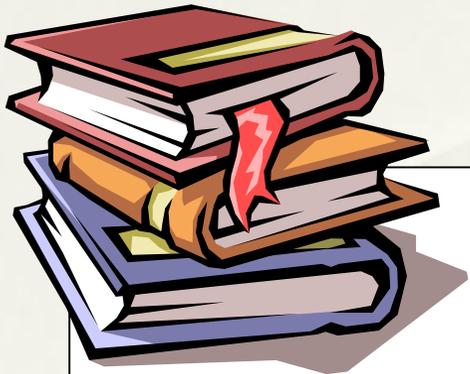
含义	姿态
开放/真诚	摊开双手，更靠近，打开大衣纽扣，把衣服放在椅子边上
评价	抬起头，手碰到脸颊，身体前倾，手托下巴
冷淡	无精打采，很少的眼睛接触，嘴唇松弛，视而不见，眼神不集中
拒绝	两臂两腿交叉，身体后缩，环顾左右，触摸式揉鼻子
挫折	紧握双手，揉颈背，在空中挥拳
紧张	眯着眼睛，嘴唇蠕动，嘴巴微张，来回走动，抖动手指或摆弄东西
防御	身体僵硬，双臂双腿紧紧交叉，很少或没有眼神接触，拳头紧握，嘴唇缩拢
自信	自豪、挺直的身姿，持续眼神接触，手伸直，下巴抬起，含蓄的微笑

填写工作页

- 1、确定分工
- 2、实施计划
- 3、独自填写工作页



Sino-German Automotive
Vocational Education



感谢!