

<<变诉为金>>

图书基本信息

书名：<<变诉为金>>

13位ISBN编号：9787111388739

10位ISBN编号：7111388739

出版时间：2012-7

出版时间：孙凯民 机械工业出版社 (2012-07出版)

作者：孙凯民

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>

## &lt;&lt;变诉为金&gt;&gt;

## 前言

凯民出书了，早该出了，终于出了！

《变诉为金：投诉处理高手40天养成日志》这本书，书名很长，案例很多，经验很扎实，有幸为凯民写序，送上三句话和读者分享：“非得要买，非得要看，非得要用！”

“非得要买”，主要原因是作者孙凯民拥有务实认真且细腻的个性。

我认识他超过10个年头吧！

这么多年，凯民不时问候联系，时而单纯分享问候，时而又针对工作请教与交流。

认真是凯民最佳特质。

因为认真所以用心，因为用心所以细心，因为细心，所以能将此书整理得如此巨细靡遗，这本书出自这样特质的作者，“非得要买”，不是吗？

“非得要看”，这本书单纯从书名就非得要彻头彻尾地看清楚，看明白，看透彻！

在凯民的工作历练中，处理客户投诉应该是精华中的精华。

书中不仅仅提供诸多案例参考，更无私地将其多年的临场处理能力公开，更令人欣慰的是凯民并非单纯地将投诉处理技巧罗列了事，他更诚恳地分享了技巧背后应有的理念、价值观与人性！

这些技巧背后的修养，正是这本书的精华，书中提到某些时刻不能再僵化且无觉地依循“以客为尊”，“客户永远是对的”那种理念；当遇见非常状况时，保护自己伙伴不受伤害将成为最高指导原则！

我喜欢这种人性的关怀，不论是投诉的基层、中层或高层都有义务潜心修炼。

凯民经历了多年难度极高的投诉处理之后，费心搜集宝贵的实际案例，无私分享收放自如的处理技巧，诚恳贡献操作技巧的理念情操；这本书是知识、技巧、心态三合一的高智慧宝典，“非得要看”，不是吗？

“非得要用”，拜读凯民大作之后，脑中浮现鲜明的画面，心中跳出活脱的对白，嘴边不免喃喃自语；这是本书的奇妙之处，很快地被吸引，不仅被吸引，还很入戏地跃跃欲试。

很多人经常问：“学习这个有用吗？”

”我的回答永远是：“有用就有用，没用就没用！”

”这本书，对于投诉处理刚入门的新鲜人，绝对是最佳私人教程；对于想精进投诉处理能力的人，绝对有宝典之功效；对于想培养公司投诉高手的企业，无疑是绝佳教材。

说它是“秘籍”绝不为过，毫无疑问“非得要用”，不是吗？

很感谢凯民将多年深刻的历练与经验集结成册，这是一种功德呀！

许多消费者在面对服务人员时仍不免有财大气粗的气焰，有时看在眼里确实心疼又不舍！

然而，服务业客户至上的精神也毫无疑问必须坚定谨守。

如何能为各个层级投诉处理的朋友维护尊严又成熟处理纷争、解决问题呢？

《变诉为金：投诉处理高手40天养成日志》是首选！

祝福手握此书的读者，自此面对各式投诉，都能化暴戾为福气，转客诉为祝福！

台湾李飞彤 管理咨询专家

## <<变诉为金>>

### 内容概要

在激烈的市场竞争中，我们在不断挖掘新客户的同时，许许多多老客户却因为这样或那样的原因离去，而要离去的客户都有一个重要标志——投诉！

投诉的客户对于客服人员来说，既是上帝，也可能是恶魔。

面对投诉，客服人员站在客户和企业的利益中间，难以抉择。

《变诉为金：投诉处理高手40天养成日志》出自投诉处理高手之手，以40篇日志的形式，将“把上帝带回天堂、把恶魔引回地狱”的经验与读者分享，通过对两位客服人员的培养，和读者共同探讨客服人员成为投诉处理高手的关键因素，而这也许就是您可能收获到的“金子”。

《变诉为金：投诉处理高手40天养成日志》也是变诉为金TM系统性投诉处理能力训练的辅助读物。

## <<变诉为金>>

### 作者简介

孙凯民，职业培训师，变诉为金TM系列独家版权课程创建者，2005年开始专注于客户投诉培训领域，7年世界500强企业客户服务实践经验，300例升级、重大、群体、专业户投诉应对经验，5000名以上投诉处理人员培养者，协助政府处理过重大社会敏感事件和信访事件。

## <<变诉为金>>

### 书籍目录

推荐序一 推荐序二 前言 客户是…… 第1章 初来乍到 第1天 投诉的分类 第2天 投诉处理水平评估 第2章 重塑理念 第3天 客户永远都是对的？  
！  
第4天 从人性的善恶看投诉 第5天 投诉客户的再教育 第6天 视投诉为游戏 第3章 观点更新 第7天 因为抱怨太少 第8天 遵守时限 第9天 赔偿？  
补偿！  
第10天 从投诉中学习1 第11天 从投诉中学习2 第12天 承担为客户服务的责任 第13天 主动出击 第14天 为客户多做点什么 第15天 不讲道理讲人情 第4章 心情事情 第16天 聆听 第17天 过度聆听 第18天 提问方式 第19天 两种情绪处理能力 第20天 管理客户的愤怒 第21天 转移——寻找适当的空间 第5章 另类技巧 第22天 新来的 第23天 反共情 第24天 视觉型沟通 第25天 适度沉默 第26天 骂人的技术 第27天 组合型技巧 第6章 面对疑难投诉 第28天 难断与协作 第29天 如何判断投诉的是非对错 第30天 特殊的投诉客户群 第31天 以法应诉 第32天 洞悉客户的心理与行为 第7章 应对策略 第33天 迂回 第34天 “六配”理论 第35天 投诉中的妥协 第8章 公关危机 第36天 危机事件 第37天 一毛钱引发的危机 第38天 服务一致性和连续性 第9章 最后一课 第39天 自我保护 第40天 回顾与总结 附录A 客户投诉关键词解释 附录B 客户投诉服务语录

## &lt;&lt;变诉为金&gt;&gt;

## 章节摘录

版权页：插图：早上刚上班一会儿，一位客户气势汹汹地上门来投诉积分被盗，要求处理。

我问王男和李怀：“这次谁来处理？”

”王男立刻举手：“我来！”

”看着王男，我开心地笑了。

习惯电话中处理投诉的客服人员向面对面处理投诉转型需要一段时间的磨炼。

在过去的七天里，王男每次面对投诉客户时都有一丝犹豫，谈话也容易被客户打断，虽然投诉也能得到妥善处理，却好像一名运动员，平时训练时要完成一套动作很轻松很顺利，但在比赛中虽然也完成了，衣服下却有一身汗。

勉强完成跟轻松完成是两种层次。

我很高兴王男能主动请求上阵，这是一个进步。

这次的投诉问题是客户发现积分被人盗兑，前往A营业厅投诉，经查询，客户积分是被人在B营业厅凭正确密码兑奖，办理手续符合规范。

客户要求查看有办理人签名的业务单据。

因当月的受理单已送仓库存档，调取需时较长，于是A营业厅便承诺客户将在7天内答复。

7天后客户仍没收到答复，后又多次在B营业厅及C营业厅投诉此事，均被告知在3天内给答复，但均没有得到答复。

之后，客户再次前往A营业厅强烈投诉，此时虽然A营业厅去仓库取回了受理单，但客户已对整个投诉处理过程强烈不满，并提出四点要求：要求企业就长时间未给其满意答复道歉；要求赔偿损失T费和交通费共150元；要求企业对其密码被盗所产生的损失承担法律责任；要求企业保证以后密码被盗的事情不再发生。

这是一单因客服人员的服务承诺引发的重大升级投诉，投诉性质由普通逐渐演变成恶劣。

整个投诉过程主要由王男与客户沟通解释，与分公司、营业厅及法律顾问的沟通确认则由李怀协作，近三个小时的时间里，除了进来咨询我最后的处理方案是否妥当外，都没有出现两人同时离开客户身边的状况。

最后的处理方案：向客户表示真诚的歉意；赠送价值200元的礼品。

后来，客户最终表示理解并接受了我们的处理方案离开。

午休回来，王男问了我一个问题：“孙老师，在这个投诉中，客户密码被盗所产生的损失需要我们公司负责吗？”

”我说：“你这个问题问得好，密码失窃问题本身就是个争议性问题，密码失窃是客户自身保管不善的原因，还是企业的原因？”

密码通过什么渠道被窃？”

这些疑问统统都不能确定，起码在这次案例中，没有任何证据反映密码失窃是由于企业的因素造成。因此，存密码被盗期间，客户产生的一切损失，我公司都无需负法律责任。

”

## <<变诉为金>>

### 编辑推荐

《变诉为金:投诉处理高手40天养成日志》重点研究商业销售管理。在激烈的市场竞争中，我们在不断挖掘新客户的同时，许许多多老客户却因为这样或那样的原因离去，而要离去的客户都有一个重要标志——投诉！投诉的客户对于客服人员来说，既是上帝，也可能是恶魔。面对投诉，客服人员站在客户和企业的利益中间，难以抉择。

<<变诉为金>>

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>