

众行 企业管理培训课程
服务系列学习方案

GEC Program www.gecprogram.com

如何平息客户的不满

众行管理资讯研发中心编著



广东经济出版社

163

F274

L7603

如何平息客户的不满

众行管理资讯研发中心编著

主编：刘永中

副主编：金才兵



广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

如何平息客户的不满/众行管理资讯研发中心编著. —
广州: 广东经济出版社, 2002.4

(众行企业管理培训课程服务系列学习方案)

ISBN 7-80677-154-9

I. 如… II. 众… III. 企业管理: 销售管理-商业
服务 IV. F274

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 017959 号

出版 发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 5 楼)
经销	广东新华发行集团公司
印刷	东莞新丰印刷有限公司 (东莞市凤岗镇天堂围乡)
开本	889 毫米×1194 毫米 1/24
印张	5
字数	76 000 字
版次	2002 年 4 月第 1 版
印次	2002 年 4 月第 1 次
印数	1~6 000 册
书号	ISBN 7-80677-154-9 / F·658
定价	全套 (1-8 册) 定价 120.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

销售热线: 发行部 [020] 83794694 83790316 邮政编码: 510100

(发行部地址: 广州市合群一马路 111 号省图批 107 号)

网址: www.sun-book.com

• 版权所有 翻印必究 •



前言

马克·吐温曾经说过：“你可以选择你的朋友，却不能选择你的亲人。”
这句话用在服务业可以这么说：

“你可以选择你的朋友，却不能选择你的顾客。”

——手上分到了什么样的牌，就只能用什么样的牌去打。

在与向你怒吼的客户打交道时，你是不是总能控制好自己的情绪、并且有信心处理好。现在——令你头痛的事又来了。

看一看你是否有下面的反应出现：



听到顾客的声音就畏惧



莫名地头痛



惧怕电话铃声



生气



胸闷



表现无礼或粗鲁



不必要地抬高嗓门



语调僵硬



“脸色”难看



不知所措

没关系，本书将教会你如何平息顾客的不满，把他（她）从怒吼的狮子变成温顺的绵羊。



让我们一步一步来吧！

总 序

管理顾问公司大多罩着一层神秘的光环，部分原因是由于人们不熟悉顾问公司的运作，部分原因是由于顾问公司对自己的方法秘而不宣、视为瑰宝。拉塞尔在他的畅销书《麦肯锡方法》里只是小心翼翼地“撩开麦肯锡神秘面纱的一角”，就引起了世人的高度关注。

我们将公司的核心课程解密出版，因为我们坚信新世纪是一个追求学习的时代：你的竞争对手在学习，你的客户也在学习，要么比别人学习得更快，要么就死亡。因此，我们愿意用一种开放的心态欢迎大家都来学习、成为终身学习者；我们更愿意用一种谦虚的心态向客户学习、向同行学习。

人们毫不吝惜用华美的言辞称赞奶牛：“吃的是草，挤出的是奶。”这是因为人的肠胃难以消化草，而不是草里没有营养。同样道理，目前关于客户服务、客户满意的书可以说是汗牛充栋，但其中大多数书偏重于理论的研究，对于企业的员工和管理者来说，它们就像草一样，虽然富有营养，但难以消化。在此丝毫没有贬低理论研究的重要性，但对于企业员工和管理者来说，他们需要的不是艰深枯燥的理论，而是由理论转化而来的可实操的工具、方法和解决方案，就像饥饿的人希望喝到鲜甜的牛奶一样。

本套丛书就是能让你胃口大开、饶有兴趣的书。它首次提供了培训行业

大量的练习、案例和方法，并针对每一个课题形成了一套解决方案。既可作为企业在进行 OJT（On Job Training）时的教材和学员手册，又可以供企业员工进行自助学习。

心理学家研究发现：人们阅读只能吸收所读信息的 10%、聆听只能吸收所听信息的 20%、观察只能吸收所看信息的 30%、讨论则能吸收所说信息的 70%、练习则能吸收所做信息的 90%。我们的管理课程也强调学员的参与、互动，因此这套丛书将保留这种互动的色彩，我们建议每一位读者拿起笔来，边看边做练习，争取所获得的信息超过 100%——在吸收现有知识外还要有思考、有启发、有创新。

本系列课程在成书之前，以下公司（因篇幅所限，仅列部分名单，并对所有参加过我公司课程的客户表示衷心的感谢）参加过我公司举办的公开课培训或组织过企业内部培训：

BP 石油有限公司

碧桂园

TCL 集团有限公司

博世燃气用具有限公司

阿迪达斯(苏州)有限公司广州分公司

传立媒体有限公司

奥林巴斯(深圳)工业有限公司

德尔福派克电气有限公司

巴黎国民银行深圳分行

杜邦鸿基薄膜有限公司

百事可乐饮料有限公司

广东发展银行

广东北电通信设备有限公司

飞利浦家庭电器有限公司

广州本田汽车有限公司

高露洁-棕榄公司

格力电器股份有限公司	松下电工
广东步步高电子有限公司	太太药业
广东太古可口可乐有限公司	万科企业股份有限公司
广东移动	西门子表计(珠海)有限公司
广州日立电梯有限公司	盐田国际集团装箱码头有限公司
麦肯光明广告有限公司广州分公司	亿唐信息技术服务有限公司
美的集团	智威汤逊广告公司
科龙集团	中国银行
美国友邦保险有限公司	中国联通
南方航空公司	中外运一敦豪广东分公司
诺基亚移动电话有限公司	中兴通讯股份有限公司
雀巢牛奶有限公司	周大福珠宝金行
三星电子(韩国)株式会社广州办事处	珠海红塔仁恒纸业业有限公司
上海花王有限公司广州分公司	广东爱立信电信工程有限公司
上海贝尔	安利(中国)日用品有限公司
生力啤酒有限公司	乐百氏集团有限公司
施耐德太古(广州)配电设备有限公司	

(排名不分先后)

他们都提供了宝贵的意见,没有他们的帮助,就没有这套丛书的面世,

在此表示衷心的感谢。我们还要感谢本套丛书的责任编辑陈剑娜女士，她的热心帮助和高效工作大大加快了丛书面世的进程。

众行管理资讯研发中心

2002 年 3 月



学习目标

下面列出本书的学习目标，它将使你能更好地深入本书的论题、掌握本书的思想。

目 标：



分析顾客不满的原因



掌握平息顾客不满的方法



掌握平时接待顾客的技巧



给经理们的建议

目 录

第一篇：顾客为什么会不满

➤ 你作为顾客的遭遇	3
➤ 顾客不满的原因	4
➤ 作为服务人员的你……	6
➤ 你为什么会让顾客不满	10
➤ 你应该改进的地方	11
➤ 回顾	12

第二篇：为什么平息顾客的不满很重要

➤ 你的看法	14
➤ 绝大部分的顾客是不会来投诉的	15
➤ 抱怨即信赖	17
➤ 将顾客抱怨视为建立忠诚的契机	18
➤ 回顾	19

第三篇：如何平息顾客的不满

➤ 不要产生负面评价	22
➤ 站在顾客的立场	24
➤ 六步骤平息顾客的不满	26
➤ 回顾	48

第四篇：给你的建议

➤ 掌握交际的艺术	61
➤ 语调	63
➤ 手势（身体语言）	68
➤ 说“不”的技巧	75
➤ 回顾	87

第五篇：给经理们

➤ 顾客对公司的价值	90
➤ 你的责任	96
➤ 经理的作用	105
➤ 回顾	107

第一篇

顾客为什么会不满





如果有人向你许了诺又违背了诺言，或是你上周买的商品在你真正需要它时却出了毛病，或是你用辛辛苦苦挣来的钱买的商品却一文不值，这时你是否恨得牙根都疼、血液激荡，拳头紧握？

每个人——甚至包括你可亲的老祖母——如果感到自己上当受骗了——或是受到了不公平的待遇，都会发怒的！

你作为顾客的遭遇

每个人都有当顾客的经历，也必定有受到伤害的时候，或委屈、或羞辱、或愤怒、或难堪、或不满……写出你曾经经历过的、导致你产生以上情绪的原因：





对照下页的例子，看看你是否也有相同或相似的经历。

顾客不满的原因

- 汤里有一只苍蝇。
- 排了很长的队后，他告诉你排错了队。
- 答应在星期三送到的货品，星期五了还没到。
- 不得不像青蛙一样在公司的销售部、财务部等部门之间跳来跳去。
- 对着产品说明书，感到自己像个傻瓜一样。
- 他拿看小偷一样的眼神盯着你。
- 他告诉你应该往东的时候，他的同事告诉你要往西。
- 他一边咬着香口胶，一边回答你的问题。
- 当你带来过去 5 年多时间里积攒的零钱时，银行出纳员的眼睛因恼怒而骨碌着。
- 厨师未按你的要求做好一份牛排。



修车厂未能按时修好你的车。



在医生的办公室等了一个多小时。



你刚刚遭遇了挫折，而他恰好在你最生气的时候碰上了你。



你觉得他对你的态度不好。



他或者他的同事对你作了某种承诺而没有兑现。



你觉得你的话没人理睬。



你做事情不正确时遭到了嘲弄。



你只是心情不好，想找个倒霉蛋出出气。



你对他看不顺眼，他的发型、穿着、语气、举止等。



你所得到的和你的预期不相符合。



你觉得他们的素质不高，没有能够及时、准确地处理好你的问题。

.....