

小赢卡贷投诉了解到,越来越多的顾客在追求商品质量的同时看重服务,专业性强、态度好、了解顾客需求的客服,往往能够提升商品转化率和回购率。

能不能游刃有余地处理投诉和差评,是衡量客服专不专业的标准之一,所以今天小赢卡贷来和大家分享一下,客服应该如何巧妙地处理这个问题。



首先要做到的是快速回复,很多顾客在向客服投诉商品问题的时候,会经常遇到,客服已读不回、长时间未读这种情况。

我们换位思考下,如果你是买家,客服不回复你,你是不是脾气立马就上来了?觉得这个店特别不靠谱。

所以不管能不能处理这个问题,作为客服都要先及时回复消息,最起码做到让顾客在服务上满意,接着再搞清楚问题所在。

为了能更快回复,客服应该对日常问题进行梳理,提前准备好回答。

01

定制式沟通

不同的客户需要你用不同的沟通方式,所以分清客户类型,进行定制式、个性化沟通非常重要,根据以往的经验,我把客户分为了以下几个类型:

- 1.健谈型:客户问很多问题,给你反应的时间很少,这时你要少说话,保持礼貌性回应但不要让他们一直说下去;
- 2.愤怒型:客户说话很冲,你要尽力地安抚他们但不能敷衍,以免再次激怒他们,然后说出你的措施并一定要实现;
- 3.无所不知型:客户什么都知道,也懂你们的套路,此时你的话语之中要带点恭维;
- 4.询问型:客户不确定产品哪里出问题,这种情况下,你要帮助他们找出问题的所在,然后客观地提出你的解决方案;
- 5.多疑型:对于这种客户,你首先要建立起他对你的可信心,然后要保持礼貌,说话不能情绪化。

02

投诉处理五步走

最后们来讲一下处理投诉问题具体应该怎么操作。

- 1.安抚情绪:我们不一定认同客户观点,但一定要认同客户心情,并适当地予以回应,首先要道歉,然后承诺尽快解决问题。
- 2.擅于聆听:接受客户的抱怨,最好不要打断,并给出回应。
- 3.分析需求:在和客户的交流中去总结他有什么需求,一般有两个维度,一是希望得到尊重,有个倾诉的地方;二是希望解决问题,得到补偿。
- 4.深入沟通:以提问方式获取更多信息,进一步明确问题与需求。当对方情绪激动时,可以抓住一些内容扭转话题,缓和气氛。
- 5.感谢客户:我们要给客户一个良好的最终印象,可以在沟通的最后说一句“感谢您对我们店铺的信任,我们会立刻给您解决”。

好啦,今天小赢卡贷分享就到这里啦,关于如何处理投诉和差评,你学会了吗?