

商务汉语

18. 投诉与道歉

你可以学到:

- ✓与客户服务相关的词汇;
- ✓如何投诉与表达不满;
- ✓如何应对投诉与抱歉。

一

售后服务

听 说 读 写

你是否做过类似于客户服务或者售后服务的工作?

有

- ✓ 客户碰到问题时，一般打电话投诉的多还是上门找公司的多?
- ✓ 引起客户投诉的原因有哪些?
- ✓ 如何正确地处理客户投诉?
- ✓ 请分享一下你的经验和方法。

没有

- ✓ 你认为从事售后服务的人员应该具备什么样的性格特点?
- ✓ 你认为自己的沟通能力怎么样?
- ✓ 你认为你可以正确处理客户投诉吗?

1

- 哪些类型的公司应该更重视售后服务?
- 你工作过的公司对售后服务有哪些规定?
- 你在中国购买过东西吗? 你对他们的售后服务满意吗?
- 有没有碰到过什么问题需要投诉?
- 有过什么样的退换商品的经验?
- 你有没有和客服人员打过交道? 谈谈你的经验。

二 投诉进行时

听 说 读 写



你们经理在哪？我要找他投诉！

这个电风扇前两天刚买的，怎么才用两天就坏了？还日本产的呢，质量太差了。

质量差

投诉的原因一般会有哪些？

送货速度太慢

服务态度差

.....

三 向顾客道歉

听 说 读 写

先处理心情，再处理事情

避免发生争吵

认真倾听，了解问题所在

表示歉意：

- ✚ 实在很抱歉。
- ✚ 这是我们的过失。
- ✚ 这确实是我们工作的疏忽。
- ✚ 我们再次向您表示道歉。
- ✚ 以后有问题请您随时与我们沟通。
- ✚ 希望能得到您的原谅。

四 投诉信

听 说 读 写



假设你是酒店的经理，请给以下顾客的投诉信写一封回复。

你可以用这些句子：

- 非常感谢您的反馈。
- 我们会针对您提出的情况作出调查并且改善。
- 我们会继续努力，做得更好。

☆☆☆☆☆

我们在这家酒店只住了一天。感觉除了地理位置好，离市中心近以外没有任何优点！规定的入住时间是中午十二点，但当我们到的时候却被告知房间还没准备好。房间的卫生很一般，卫生间味道很重，里面也没有配置洗漱用品。周边环境很吵，隔音效果很差。早餐单一，前台服务员的态度也不好，选择这家酒店就是一个错误！

3

笔记：
