

使用指导

商务汉语 18. 投诉与道歉

一 售后服务

此题是围绕“客户服务”展开的口语题，从标题出发，分为有接触过和没有接触过“客户服务”两类的问题，几个重点词需要提醒语伴好好掌握，如：“投诉”、“沟通”、“处理”。回答问题的时候也要分立场，公司员工和自身作为客户的角色。第二部分讨论主要是围绕自身的经验展开，引导鼓励语伴陈述一件关于“投诉”或者和“客服”打交道的事情。

二 投诉进行时

题目提供了一个家用电器商店的场景，可以让语伴尽情地发挥想象力，在商店里会出现哪些情况，如果顾客需要退换物品，应该怎么说？投诉的原因一般有哪些？可以和语伴做一下情境模拟，尽量鼓励语伴用不一样的表达方式。场景不一定是局限于这家小店，可以选择你语伴最近的一次购物场所或者将要去购物场所。

三 向顾客道歉

这题主要是让语伴练习如何“真诚地道歉”，题中先列举了三个原则。请让语伴用自己的话稍加解释。下面是一些表达方式，提醒语伴掌握几个重点词，如：“抱歉”、“过失”、“疏忽”。然后再假设一些别的场景，还有哪些表达。比如向上司道歉；向同事道歉；想下属道歉。尝试赋予语伴更多的角色让其发挥。

四 投诉信

这是一道写作题，要求语伴先阅读框内的文字内容，那是一封客人给酒店写的差评，然后请你向语伴口头提问，如果他是客服经理，应当如何回复？也请告诉他的建议。语伴回家完成写作，下次见面时再作修改和讨论。