# 职场经验：如何化解职场“被投诉”

来源：网络 作者：诗酒琴音 更新时间：2024-06-27

*几乎没有一个职场中人能把工作做得无可挑剔，或多或少都会因为工作上的过错或者过失而引起客户的投诉。为了避免事态的扩大，职场中人应该尽力取得客户的谅解，从而化解职场上的“被投诉”。齐梅是一家电器销售公司的财务部经理，因为工作失误，没有及时把货款...*

几乎没有一个职场中人能把工作做得无可挑剔，或多或少都会因为工作上的过错或者过失而引起客户的投诉。为了避免事态的扩大，职场中人应该尽力取得客户的谅解，从而化解职场上的“被投诉”。

齐梅是一家电器销售公司的财务部经理，因为工作失误，没有及时把货款打过去，对方的一个副总在电话中口口声声要向齐梅的老总投诉，并且要按照合同取消齐梅所在公司的区域代理权。齐梅为了不让事态扩大，积极与对方沟通，希望能顺利地化解“被投诉”。

真诚倾听和道歉

这家品牌空调厂家的副总在电话里大发脾气，说是因为没有及时收到齐梅这边的货款，老总批评了他，甚至还怀疑他对齐梅所在公司采取了“宽松政策”。

副总在电话那边恼火地讲述这些事情的时候，齐梅认真地倾听着，并没有急着为自己辩解，而且为了表示自己是“真诚倾听”而不是在敷衍，她还不时地在电话里与对方语言互动，顺着对方的话来检讨自己。见齐梅态度诚恳，对方的语气逐渐缓和了下来。

解说：因为自己的过错给客户造成了一定的损失，客户心里自然非常不愉快。与客户交流的时候，一定要真诚倾听，尽管电话交流中对方看不到你的面部表情，但是，声音是人的第二张脸，“听话听音”，对方还是能感觉到的。只有真诚倾听、认真道歉，才能化解或消弱对方的火气。

衷心感谢

齐梅在电话中听到对方语气缓和下来了，于是说：“谢谢您对我们公司的关照，如果没有您的鼎力帮助，我们就不可能取得区域代理权！我们公司的发展离不开您的帮助和呵护，还请您以后继续帮助我们……”对方听到齐梅这么说，火气又消去了一部分。

解说：对客户表达衷心感谢，就是向对方表示你对他的重视和尊敬，对方的火气自然会再次消弱。

征询意见

听到对方在电话里“无奈地叹气”后，齐梅就知道自己的倾听、道歉、感谢这三招起了作用。于是，齐梅以谦恭的语气说道：“陈总，因为我的失误，没有给您的公司及时打款，真是非常抱歉，对于这件事，您有什么新的指示？请您吩咐。”对方听了，心情顿时舒畅了不少：“指示倒谈不上，你看什么时候能把我们的款打过来？”

解说：很多时候，客户需要的是对方解决问题的态度。此时，如果虚心征求对方解决问题的办法，客户受到尊敬和抬举，内心自然会比较受用。

及时承诺

见对方不再坚持投诉了，齐梅也开始放下心来。她赶紧向对方承诺：“现在是上午九点钟，两个小时内，也就是上午十一点之前，我肯定给您打过去。您放心好了，就是天上下刀子，我也会顶着磨盘去银行办好这件事情。对方得到这么具体的承诺，很是高兴，在电话里笑着说：“有你这承诺就行，那我就等着了啊！”

解说：在与客户交流的时候，千万不要忘记事情的核心，那就是“何时解决问题”。这个时候，要尽量给予对方及时的承诺，给对方吃颗“定心丸”。

积极弥补

其实，在对方给自己打电话的时候，齐梅就在桌子上写了张纸条，指示会计立即去银行给对方打款，并让会计到银行后，根据前面排队的客户人数给自己发个短信，告诉需要多长时间可以把款打过去（齐梅在用座机与对方通话）。当会计短信通知说两个小时内肯定搞定的时候，齐梅就胸有成竹地给对方一个确切的承诺。之所以刚开始的时候没有向对方许诺“两小时内汇去”，就是担心因银行排队的人太多而“食言”！

钱汇到后，对方非常高兴，不但不再提投诉的事情了，反而不好意思地道歉：“近期工作太忙，情绪不好，请您谅解啊……”就这样，齐梅成功地化解了自己的“被投诉”。

解说：许诺后，也许客户的火气已经平息了，但依然不能掉以轻心，一定要积极地弥补，以实际行动来维护客户的利益。要不然，即使客户的火气已经平息，但是，面对“干打雷不下雨”的空头承诺，客户的火气还是会再次升起，并且火气很有可能比第一次更加强烈！

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找