

《银行银行呼叫中心：外呼人员：电话营销、投诉处理、 解压课程》

【授课时长】

实战版 4 天、浓缩版 2 天

【授课对象】

银行呼叫中心客服代表

【课程大纲】

(领导开训:强调学习的意义和纪律)

头脑风暴：您碰到哪些关于银行理财产品营销技巧、客户维护等方面的问题？每人提一个问题，老师将这些问题作为案例在整个课程中巧妙地穿插、分析、演练，解决学员实际难题。

第一章、客户服务沟通应答技巧训练（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导、模拟演练）

一、客户需求分析

1. 业务咨询办理
2. 解决难题
3. 倾诉发泄
4. 尊重认同

二、产生不满抱怨投诉的常见原因

- 1、客户心理不健康
- 2、客户期望值高
- 3、客户不理解我们工作流程和工作要求
- 4、服务人员态度和服务沟通技巧待提高
- 5、已给造成客户损失

三、客户抱怨投诉的心理分析

1. 求发泄的心理
2. 求尊重的心理
3. 求补偿的心理

四、客户核心深层需求

1.冰山模型

显性需要

隐性需求

五、超越客户满意的三大策略

- 1、提高服务品质
- 2、巧妙地降低客户期望值
- 3、精神情感层面满足

短片观看及案例分析：小猪贝贝经典谈判成功成功案例分析

移动：营业厅营销正反两案例

银行：营销服务正反两案例分析

示范指导与模拟演练

就学员提出的难题进行分析、讨论、模拟演练、点评

第二章、让客户难以拒绝的电话开场白实战及信赖感建立训练（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练）

一、挖掘和识别目标客户

(一)识别目标客户的 MAN 法则（短片观看及案例分析：某商场手机销售案例）

(二)采购决策身份分析

(三)产品目标客户分析

二、客户服务沟通技巧

(一)电话沟通与面对面沟通的区别

(二)电话沟通的黄金定律

(三)问——循循善诱

(四)说——动人心弦

三、快速取得客户信赖技巧

(一)沟通六件宝

(二)深入顾客情境

(三)易取得顾客信任的三种沟通话术

短片观看及案例分析：移动彩铃推荐

示范指导与模拟演练

就学员提出的难题进行分析、讨论、模拟演练、点评

第三章、收集信息与挖掘客户的深层需求（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导、模拟演练）

一、需要收集客户信息十项内容

(一)本次服务内容

(二)情绪状态

(三)是否常到外省出差

(四)接听电话量/呼出电话量

(五)决策者/性格分析

(六)过往是否办理过同类产品

(七)收入水平/消费习惯

(八)目前的手机话费余额

(九)需要办理的理由（目的）

(十)费用承担者

二、收集信息方法及话术

(一)冰山模型

(二)需要 VS 需求

(三)钓鱼理论

(四)提问话术训练

(五)提问技巧训练

三、快速分析信息技巧

(一)客户需求分析与销售服务对策、（不明确型、半明确型、完全明确型）

(二)客户性格分析与销售服务对策（力量型、活泼型、完美型、和平型）

(三)客户消费心理分析与销售服务对策（求廉心理、求实心理、求新心理、求名心理、求美心理、

求知心理、求特心理)

(四)客户购物身份分析与销售服务对策 (决策者、执行者、影响者、受益者)

四、挖掘客户的深层需求

(一)入门版：直接陈述引导

(二)初级版：提问引导技巧

(三)中级版：制造痛苦引导技巧

(四)高级版：SPIN 技巧

(五)最佳版：经典高效引导技巧

五、常见产品客户需求挖掘模拟演练

案例分析或短片观看：

示范指导、模拟演练

就学员提出的难点进行示范讲解、模拟演练、分析点评

第四章、产品推介技巧 (案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导、模拟演练) (重点)

一、影响产品呈现效果的三大因素

(一)产品呈现的语言

(二)产品呈现的方式

(三)呈现时的态度、情绪、信心

二、产品推介的三大法宝

(一) 产品推介的法宝

1、听觉营销

2、体验营销

3、客户转介绍

(二) 电话端产品推介的法宝

1、收益聚沙成塔

2、从众心理

3、数据对比

三、FAB 介绍法及误区规避

(一)FAB 销售技巧

(二)FAB 介绍法误区规避技巧

四、产品组合推荐

选择性漏斗式提问引导技巧

五、常见产品呈现话术及呈现方式示范指导

短片观看及案例分析：

模拟演练：情绪调整

就学员提出的难题进行分析、讨论、模拟演练、点评

第五章、促成技巧 (案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导、模拟演练) (重点)

一、请求成交促成法

二、体验营销促成法

三、步步为营促成法

四、目的建议促成法

五、利弊分析促成法

六、假设成交促成法

第六章、后续跟进与服务技巧 (案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导、模拟演练)

一、再次回访时间

二、服务跟踪话术

第七章、客户抱怨投诉的处理技巧（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导、模拟演练）（重点）

一、处理客户投诉宗旨

1. 两个最值的取得:客户的满意最大 VS 我司的损失最小

二、处理投诉的要诀

1. 先处理感情后处理事情

三、20种错误处理客户抱怨投诉的方式

- (1) 只有道歉没有进一步行动
- (2) 把错误归咎到客户身上
- (3) 做出承诺却没有实现
- (4) 完全没反应
- (5) 粗鲁无礼
- (6) 逃避个人责任
- (7) 非语言排斥
- (8) 质问客户
- (9) 语言地雷
- (10) 忽视客户的情感需求
- (11) 过于积极承担责任
- (12) 冷漠、“机械人”
- (13) 消极应对
- (14) 无法控制自己的情绪
- (15) 议论客户

四、客户抱怨投诉处理的六步骤

- 1、耐心倾听
- 2、表示同情理解并真情致歉
- 3、分析原因
- 4、提出公平化解方案
- 5、获得认同立即执行
- 6、跟进实施

五、客户安抚技巧

1. 深入对方情境
2. 关怀客户、理解客户
3. 提问引导
4. 让客户发泄
5. 表达我们的立场，与客户达成共识
6. 五个同步
7. 三换原则

六、委婉地提醒客户技巧

1. 目的
2. 引导（建议、要求）
3. 封闭式提问

七、委婉地解释说明银行规定的技巧

- 1、委婉提醒法

2、巧妙诉苦法

3、巧妙请教法

4、同一战线法

八、客户抱怨投诉处理技巧：三明治法则+引导技巧

九、客户抱怨投诉处理细节

1. 语言细节

2. 行动细节

3. 三换原则

十、巧妙降低客户期望值技巧

1、巧妙诉苦法

2、表示理解法

3、巧妙请教法

4、同一战线法

5、巧妙引导法

6、利弊分析法

7、摩托罗拉法

8、巧妙转移法

9、替代方案法

10、上级权利法

十一、当我们无法满足客户的时候…

1、替代方案

2、巧妙示弱

3、巧妙转移

4、此消彼长的利弊分析

十二、快速处理客户抱怨投诉策略

1.快速掌握对方核心需求技巧

2.快速呈现解决方案

3.快速解决问题技巧

案例分析或短片观看：经典通信公司投诉案例分析

银行行业呼叫中心电话咨询投诉案例分析

工行大堂咨询投诉案例分析

航空投诉案例分析

适合学员所在公司的 20 种常见顾客抱怨投诉心理分析

示范指导、模拟演练

就学员提出的难点进行示范讲解、模拟演练、分析点评

第八章、恶意投诉\补偿型投诉解决策略（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导、模拟演练）（重点）

一、特殊客户抱怨投诉处理策略整合

1.公司原因造成的抱怨投诉

2.骚扰客户抱怨投诉

3.恶意投诉

二、客户抱怨投诉处理的 22 大策略

1、资源整合策略

2、同一战线策略

- 3、攻心为上策略
- 4、巧妙诉苦策略
- 5、限时谈判策略
- 6、丢车保帅策略
- 7、上级权利策略
- 8、利弊分析策略
- 9、黑白脸配合策略
- 10、威逼利诱策略
- 11、息事宁人策略
- 12、快刀斩乱麻策略
- 13、欲擒故纵策略
- 14、团队配合策略
- 15、情感拉拢策略
- 16、步步为营策略
- 17、先发制人策略
- 18、虚实结合策略
- 19、迂回曲折策略
- 20、疲惫战术策略
- 21、最后通牒策略
- 22、以柔克刚策略

三、恶意投诉/补偿型投诉处理利器

- 1.物品
- 2.人员
- 3.情感
- 4.法律（合同）
- 5.政策
- 6.政府

四、法律法规在客户抱怨投诉处理中的运用

- 1.《消费者权益保护法》
- 2.《中华人民共和国合同法》
- 3.《最高人民法院关于确定民事侵权精神损失赔偿责任若干问题的解释》
- 4.《中华人民共和国治安管理处罚条例》；

五、服务补救技巧

- 1、调查：收集信息
- 2、分析：事件原因及客户心理分析
- 3、策划：解决策略、流程及方案
- 4、沟通：与客户沟通，达成共赢意识
- 5、实施：全面实施解决方案
- 6、总结：分析、检讨提升

第九章、压力化解与情绪调整训练（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导、模拟演练）

一、压力与情绪管理策略

- 1、赢者心态
- 2、赢者思维
- 3、共赢沟通

4、自我激励

5、团队激励

二、化解压力的心理疗法

1.直面问题与困难（写上三大的困难）

2.预设可能出现的问题（最坏结果、最好结果）

3.阿 Q 精神

4.想出每个问题的应对方式（各 3 种以上）

5.准备材料、开始行动

6.继续分析、总结思考（还可能出现什么问题，如何解决）、继续准备材料

7.再次行动……

8.总结、分析、自我激励

三、自我压力化解与情绪调整八大技巧

1、奖励法

2、微笑法

3、运动法

4、学习法

5、转移法

6、发泄法

7、忽视法

8、交友法

四、团队互助压力化解与相互激励六大技巧

1、团队激励法

2、团队体育运动或知识竞赛等活动

3、个别人员谈心与激励

4、团队表彰、员工展示天地

5、团队培训法

6、团队表扬会

五、长期压力化解方法

1、赢者心态

2、人生规划

3、平衡人际关系

4、化解各方压力

5、换种思维

6、药物法

7、专家指导法

8、改变环境法

9、运动法

六、情商提升训练

（一）、凡事正面积极

（二）、凡事巅峰状态

（三）、凡事主动出击

（四）、凡事全力以赴

短片观看及案例分析：情绪调整的重要性

模拟演练：情绪调整

就学员提出的难题进行分析、讨论、模拟演练、点评

课程结束：

一、重点知识回顾

二、互动：问与答

三、学员：学习总结与行动计划

四、企业领导：颁奖

五、企业领导：总结发言

六、合影：集体合影