

《银行现场服务管理与投诉处理》

【培训目标】

- 提高商业银行的服务质量管理
- 让培训学员学会对服务中暴露出的问题正确的分析与解决
- 提升客户投诉管理人员投诉处理技巧；降低客户投诉率
- 让学员练习掌握商业银行服务礼仪，更加规范优质的服务客户

【培训对象】

银行服务管理人员

【培训方式】

现场授课+案例分享+分组讨论+学员示范

【培训讲师】

金迎

【培训时间】

2天(6课时/天)

【课程内容】

模块一 商业银行现场的服务管理

1. 客户的管理
2. 客户关系管理
3. 银行网点主管的目标与计划管理
4. 目标管理的异议
5. 工作目标的三种类型
6. 目标设定的原则
7. 营业厅目标和个人目标的制定方法
8. 目标体系
9. 计划制定的技巧
10. 确保计划顺利推动的要点
11. 银行网点主管的的现场团队管理
12. 组建团队的技巧
13. 高效团队的构成要素

14. 理解不同个性的人
15. 冲突的处理
16. 银行网点主管的现场改善与管理
17. 营业厅的现场问题
18. 分析问题与解决问题的步骤
19. 现场管理七大手法

模块二 商业银行现场的客户投诉处理技巧

一、 投诉是把双刃剑

1. 谨慎处理客户投诉对客户关系维护的重要性
2. 客户投诉对银行的意义
3. 权威调研数据显示—客户虽不满意，但仍会回头的客户有多少?
 - 不投诉的客户 9%(91%不会再回来)
 - 投诉过但没有得到解决的客户 19%(81%不会再回来)
 - 投诉过但得到解决 54%(56%不会再回来)
4. 投诉被迅速得到解决的客户 82%(18%不会再回来)
5. 客户的不满意，对我们来说是一次提升的契机!
6. 客户不满意的根源和心理需求

二.投诉处理整体技巧

1. 先处理感情，再处理事情，先关注“人”，再关注“事”
 - 第一步:情绪管理，管理好客户和自己的情绪
 - 第二步:聆听客户诉说，找出问题所在
 - 第三步:认同客户感受并表达歉意
 - 第四步:分析客户理性期望，提出解决方案
 - 第五步:采取适当行动，及时跟进
2. 入行期客户常见投诉易发点和预防策略
3. 成长期客户常见投诉易发点和预防策略
4. 成熟期客户常见投诉易发点和预防策略
5. 衰退期客户常见投诉易发点和预防策略

模块三 商业银行现场的服务礼仪

八大服务流程、步骤和标

1. 为什么要建立标准服务流程？
 - 案例 1：花旗银行的服务流程
 - 案例 2：花旗银行的服务七步法
2. 服务流程标准化的目的
3. 银行服务的八大核心流程
4. 八大流程的逻辑关系
5. 开门迎客流程、步骤及标准
 - 流程图说明
 - 开门迎客场景情景化应答标准
 - 模拟训练
6. 业务接待流程、步骤及标准
 - 流程图说明
 - 业务接待场景情景化应答标准
 - 模拟训练
7. 客户分流流程、步骤、标准
 - 客户分流流程
 - 客户一次分流流程
 - 客户二次分流流程
 - 客户分流流程图说明
 - 客户分流场景情景化应答标准
 - 外分流
 - 模拟训练
8. 客户教育流程、步骤、标准
 - 客户教育流程图说明
 - 客户教育场景情景化应答标准
 - 模拟训练
9. 挽留客户流程、步骤、标准

-
- 挽留客户流程
 - 挽留客户流程图说明
 - 挽留客户场景情景化应答标准
 - 案例分析：一名顾客手持假钞，在营业厅大吵大嚷-----