

# 《银行网点冲突与投诉处理》

## 【课程背景】

在银行业竞争日趋激烈的当下，银行网点功能在逐步转型，从结算型网点转向服务营销型网点转变已经是必然的趋势。网点转型的关键在于提升网点的综合服务能力和销售能力，如何有效提升客户满意度和忠诚度至关重要。

但是，在实际服务中我们经常会发现这种现象：

- 1、部分员工缺乏良好的服务意识和观念；
- 2、部分员工没有准确理解自身的服务角色和定位，不善于团队协作；
- 3、部分员工缺乏标准服务规范，服务的随意性较强。
- 4、部分员工不知道如何处理营业厅网点投诉事件，有事先想找领导；
- 5、部分员工缺乏正确的沟通方式、方法。

## 【课程对象】

柜员、大堂经理、理财经理、客户经理、网点主任、支行长

## 【课程收益】

- 掌握系统的客户满意度管理方法与技巧
- 了解客户的情感和被尊重的需求，学会在各种服务情境中，正确运用服务营销，改善服务质量，实现客户满意。
- 熟练掌握各种服务营销技巧，尤其是处理客户投诉，弥补客户服务中出现错误的技巧，创造客户满意。

## 【课程形式】

启发引导式教学+案例分析+学员实操+小组研讨+情景训练

## 【课程时长】

1天（6小时/天）

## 【课程老师】

金玉成老师

## 【课程大纲】

### 一、情景演练

- 1、难缠的客户
  - 角色扮演：遇到这样的情况，你会怎么处理？
  - 案例：一中年男子，气势汹汹的在银行里吵闹：
- 2、银行居然给假钱??！
  - 案例：VIP客户超过限额取款没有带身份证，
- 3、不理解规定怎么办？
  - 案例：客户因为等候时间过长，大发雷霆，如何处理？

### 二、投诉的根源在哪里

- 1、客户为什么会投诉？
- 2、处理投诉的意义
- 3、投诉的种类

### 三、四心级服务

- 1、引入：角色扮演-父子
  - 积极心
  - 奥运-击剑比赛上的保守
  - 耐心

## ■ 责任心

2、案例分析：下班时分，李大爷在银行门口吵闹，自己的银行卡丢了要求解决。

### 四、投诉处理步骤及技巧

#### 1、受理投诉

■ 讨论：柜员最多遇到的客户抱怨及一句话应对

#### 2、安抚客户（安抚情绪）

■ 练习：在遇到一个愤怒的客户时，你会怎样处理

■ 练习：如何使用 3F 的方法安抚客户

#### 3、收集信息（分析原因）

#### 4、提出建议----分析客户的需求

#### 5、达成共识三大方法

#### 6、确认满意

#### 7、回馈跟踪（跟踪回访）

#### 8、特别要点：如何在柜面提高投诉处理的速度？

练习：如何迅速转移难以处理的客户？

### 五、有效处理客户抱怨与投诉

#### 1、防止客户抱怨的恶化

抱怨与投诉种类及对应策略资费/帐单/业务流程/系统问题/服务问题、

如何防止顾客抱怨升级并有效化解抱怨

顾客抱怨处理流程与技巧

如何有效降低投诉数量

处理投诉的礼仪策略与方法

□ 处理投诉的正确流程及主要步骤

#### 2、用服务补救有效化解客户不满

什么是服务补救

怎样进行服务补救

案例讨论：“你收到我们的信了吗？”

案例讨论：“让抱怨的顾客开心”

### 六、课程回顾与研讨