

《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。

【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

【课程时间】

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”

第六部分、课程回顾与研讨