

# 百炼钢变化指柔

## ——厅堂客户投诉处理技巧

课程收益：

- 1、 掌握客户投诉的成因，树立正确投诉处理观念；
- 2、 掌握投诉处理的流程与步骤；
- 3、 掌握客户投诉目的的识别方法；
- 4、 掌握不同性格特质的对应技巧，灵活应对不同性格投诉者；
- 5、 掌握投诉过程中的沟通实战技巧；
- 6、 掌握微表情在投诉处理过程中的运用；
- 7、 掌握投诉抱怨处理者心态情绪调整的方法；

课程大纲：

开篇：服务的四重境界

服务的体验与预期服务之间的关系对服务评价结果造成的影响

一、投诉带来什么？

1、负向

- 客户流失
- 负面影响传染
- 公关危机

2、正向

- 投诉是珍贵的来自客户的一线服务“情报”
- 不打不相识，从投诉者通向忠诚者。

二、如何面对投诉顾客？

1、清晰角色

- 面对投诉顾客，我是谁？
- 投诉顾客又是谁？

2、健康心态：不抗拒、不抵触

3、“情理”应对

- 四种应对原则
- 应对五忌

三、投诉客户想得到什么？

1、银行客户想的是什么？

- 显性需求：
  - 操作准确
  - 服务快捷
  - 行事安全
- 隐性需求：
  - 受尊重
  - 舒适度
  - 获利多

2、投诉抱怨如何至此？

- 来自客户本身的原因+基本应对原则
  - 高期待
  - 性格缺陷
  - 迁怒
- 来自银行的原因+基本应对原则
  - 服务态度不佳
  - 服务操作有误
  - 管理规定
  - 管理流程
- 来自不可抗力+基本应对原则
  - 网络故障

- 地区停电

### 3、投诉抱怨客户需要什么？

- 6种需求
  - 受重视
  - 被尊重
  - 有倾诉
  - 被理解
  - 解决（快速、彻底）
  - 有赔偿
- DISC不同性格特质客户的心理需求分析
  - 性格测试
  - 模拟练习：你们怎么做？

## 四、我们可以做些什么？——投诉处理七步骤

### 1、快速反应

关注情绪、耐心询问、同理回应、适时隔离

### 2、分析原因

- 采集信息、迅速判断事实真相
- 了解客户资料
- 询问了解客户期待
  - 提问训练
- 形成解决方案的要素及涉及关系

### 3、给出解决方案

- 帮助降低客户期待
- 不轻言“赔偿”
- 快速给出方案

- 超预期给“惊喜”
- 及时征询客户意见
- 解决方案的书面认同

#### 4、跟踪服务，转化投诉

- 契入人文怀。

#### 5、投诉应对过程中沟通的原则

- 结合对方性格特质先解决心情；
- 轻干扰；
- 不争论；
- 有限承诺；
- 艺术道歉；
- 不卑不亢。

#### 6、微反应在投诉处理过程中的应用

- 透过微动作读懂客户的心

### 五、营业厅四大区域投诉应对技巧及金牌话术的运用

#### 1、四大区域投诉应对

- 咨询引导区
- 客户等待区
- 业务办理区
- 自助服务区

#### 2、命题模拟演练

### 六、投诉处理人的情绪心态调整

- 认清投诉的引发是因为事件
- 感受情绪，而不被情绪所投射

- 走进自然环境呼吸新鲜空气
- 听舒缓音乐
- 时常感受赞美
  - 赞美练习