

银行抱怨与投诉处理实战技巧

培训目的：

- ◇ 明晰抱怨与投诉产生的原因，以良好的姿态面对抱怨，降低投诉率；
- ◇ 通过实战模拟快速掌握抱怨与投诉处理实战技巧、提升客户满意度。

培训课时：

6小时

培训对象：

大堂经理、网点主任等

课程概要：

第一部分、抱怨与投诉产生原因分析

- 1、分享：您遇到过哪些抱怨和投诉？
- 2、小组讨论：客户为何会抱怨或投诉？
- 3、银行客户抱怨或投诉的主要原因：

客户期望值与现状差距、服务人员的态度和技能不佳、买理财产品有亏损……

- 4、客户的期望值分析：

硬服务 VS 软服务

第二部分、抱怨与投诉处理的实战技巧

- 1、对待客户抱怨的心态：抱怨是金

检视服务品质、提高客户满意度、降低投诉率

- 2、抱怨处理的三个原则：

先处理心情、再处理事情！

立场要坚定、态度需委婉！

赞美比道歉更重要！

- 3、化解客户抱怨的实战技巧

隔离愤怒客户 → 安抚情绪 → 仔细聆听、认真记录 → 真诚感谢 → 复述确认 → 给予反馈

- 4、客户投诉的主要目的

- 5、客户投诉处理六C法

掌控情绪 → 收集客户信息 → 掌握客户投诉类型 → 沟通 → 领会客户动机和需求
→ 化解矛盾

6、客户投诉处理的实战技巧

面对发火的客户：回形针策略、柔道术

面对唠叨的客户

面对自以为是的客户

7、投诉处理的流程与应用

案例：某行的投诉处理流程图

案例讨论：客户怀疑银行泄露个人资料前来投诉

8、防患于未然：预防投诉

治标：管理客户期望 VS 主动超越客户期望值

治本：提升服务品质，特别是软服务

第三部分、抱怨与投诉处理的沟通技巧

1、抱怨与投诉处理的核心技能：有效沟通

2、抱怨与投诉处理的聆听技巧：

聆听的姿态

不仅要聆听内容、更要聆听感觉

判别客户的非语言信号：表情与肢体

3、抱怨与投诉处理的反馈技巧：

理解不代表认同！

积极赞美客户、消除对抗

4、抱怨与投诉处理的表达技巧：

多说“我们”，少说“你”“我”

抱怨与投诉处理中的禁忌用语

第四部分、抱怨与投诉处理实战模拟

若干典型实例的演练与点评：

1、未预约大额取现

2、假钞被没收

3、排队时间太长

4、业务办理流程繁琐

5、柜员业务不熟练、办理速度慢

6、柜员老是营销产品、业务办理速度慢

7、柜员态度不好

- 8、没告知收费/其它银行不收费/收费高
- 9、VIP 客户什么都优先
- 10、业务办理所需资料没告知全，客户多次跑银行
- 11、买的基金始终在净值以下
- 12、理财产品介绍模糊、风险提示不足