

《银行客户服务与投诉处理》

主讲：韩梓一

【课程背景】

在银行业竞争越来越激烈的今天，银行的产品创新还无法成为企业的核心竞争力，银行需要寻找其它竞争力。部分银行已经认识到“我们的产品已经同质化，那我们将如何在竞争中脱颖而出，那就要从满足客户的服务开始了。”如何让我们的客户从“满意”到“忠诚”是今日银行必须思考的关键问题。“让我们对客户服务的卓越理念能真正渗透在服务人员的一言、一行、一笑等神态举止之中”是银行追求的客户服务理念。

【课程收益】

- ✚ 增强客户服务意识
- ✚ 培养积极的工作心态和服务心态
- ✚ 掌握投诉处理技巧
- ✚ 如何让你的客户从“满意”到“忠诚”

【课程时间】 1天

【课程对象】 大堂经理、柜员等

【授课方式】

课程讲授—Lecture 案例分析—Case 角色扮演—RP 分组讨论—GD
游戏体验—Game 情景测验—Test 影音资料—Video 教练提问—Question

【课程大纲】

第一单元：培养积极、主动的服务意识

本单元内容让学员掌握在银行激烈竞争的今天，每一名员工都要建立一种主动服务的意识，服务已经成为未来银行发展的竞争力之一。

1. 为什么要有服务意识
2. 客户是怎样失去的？
3. 客户要什么？
4. 客户服务的等级
5. 我们在哪里？我们在为谁服务？谁在为我们服务？----角色定位
6. 什么是服务？
7. 你在为谁工作？----为自己？为企业？
8. 工作的心态决定你的成就感与幸福感
9. 不同心态不同收获
10. 让我们乐在工作,为自己工作

第二单元：服务沟通五项修炼

本单元内容让学员掌握客户服务，其实就是一种与客户沟通的过程。作为一名银行服务人员，必须懂得如何沟通，如何有效的沟通。

1. 第一项修炼：看——领先顾客一步

- (1) 观察顾客
- (2) 顾客的目的是什么？
- (3) 顾客的需要是什么？
- (4) 究竟希望得到什么样的服务？
- (5) 为什么希望得到那样的服务？
- (6) 预测顾客需求
- (7) 说出来的需求
- (8) 真正的需求
- (9) 没说出来的需求
- (10) 满足后令人高兴的需求
- (11) 秘密需求

2. 第二项修炼：听——拉近与客户的关系

➤ 案例：不听我的话，吃亏的是你哟！

- (1) 你会听吗——听力小测试
- (2) 进阶练习——听的五个层次
- (3) 听力训练——听的三步曲
- (4) 听力技巧——如何做一名好听众
- (5) 你会听吗——听力再测试
- (6) 同理心倾听训练

3. 第三项修炼：笑——微笑服务的魅力

- (1) 微笑服务的魅力
- (2) 微笑可以感染顾客
- (3) 微笑激发热情
- (4) 微笑可以增强创造力
- (5) 微笑三结合
- (6) 微笑与眼睛的结合

- (7) 微笑与语言的结合
- (8) 微笑与身体的结合
- (9) 把你的微笑留给顾客
- (10) 微笑通关训练

4. 第四项修炼：说——客户更在乎你怎么说，而不是你说什么

- (1) FABE 沟通技巧
- (2) 说一遍和说一百遍
- (3) 说“我会……”以表达服务意愿
- (4) 说“我理解……”以体谅对方情绪
- (5) 说“您能……吗？”以缓解紧张程度
- (6) 说“您可以……”来代替说“不”
- (7) 说明原因以节省时间
- (8) 服务人员常用的“说法”
- (9) 说的训练

5. 第五项修炼：动——运用身体语言的技巧

- (1) 面部表情解读
- (2) 手势解读
- (3) 身体的姿态和动作
- (4) 三忌（忌杂乱、泛乱、卑俗）
- (5) 改善三步曲（模仿、符合标准、注意整体效应）
- (6) 身体语言定位训练

6. 通过 NLP 沟通技术手段快速让客户喜欢、信赖你

7. 识别及进入客户沟通频道

- (1) 视觉型客户特征及应对沟通技巧
- (2) 感觉型客户特征及应对沟通技巧
- (3) 听觉型客户特征及应对沟通技巧

3. 认同架构法——说服沟通句式应用

4. 创造让客户说“YES”的氛围

5. 解读客户——NLP 眼睛解读术

第三单元：银行专业服务礼仪

本单元内容让学员掌握在给客户提供服务的时候，标准的服务礼仪更加重要。在今天，客户更愿与一位有内涵，有礼貌的人沟通。这就是服务过程中，要做到一位懂礼仪的人。

➤ 员工日常服务礼仪

- (1) 称呼礼仪
- (2) 敬语服务
- (3) 介绍礼仪
- (4) 握手礼仪
- (5) 鞠躬礼仪
- (6) 举手礼仪
- (7) 递接名片礼仪
- (8) 微笑礼仪
- (9) 同乘电梯礼仪
- (10) 入坐交谈礼仪
- (11) 乘车礼仪

第四单元：如何平息客户的不满

本单元内容让学员认识到给客户提供服务过程中，经常会遇到客户的投诉，其实投诉就是客户给我们一个继续合作的机会。

1. 分析客户不满的原因你

- (1) 作为客户的遭遇？
- (2) 他告诉你应该往东的时候，他的同事告诉你要往西
- (3) 他一边咬着口香糖，一边回答你的问题
- (4) 你刚刚遭遇了挫折，而他恰好在你最生气的时候碰上了你
- (5) 你觉得他对你的态度不好
- (6) 他或他的同事对你作了某种承诺没有兑现
- (7) 你做事情不正确时遭到了嘲弄
- (8) 你只是心情不好，想找个倒霉鬼出出气
- (9) 你对他看不顺眼，他的发型、穿着、语气、举止等

- (10) 你所得到的和你预期的不相符
- (11) 你觉得他们的素质不高，没有能够及时、准确地处理好你的问题
- (12) 将客户的抱怨视为忠诚的契机
- (13) 不要产生负面评价
- (14) 站在顾客的立场

2. 掌握平息客户不满的六步法

第一步：让顾客发泄

第二步：充分地道歉，让顾客知道你已经了解了他的问题

第三步：收集信息

第四步：给出一个解决的方法

第五步：如果顾客仍不满意，问问他的意见

第六步：跟踪服务

第五单元：客户投诉的处理技巧

本单元内容让学员掌握在处理客户投诉时，要运用一些相关技巧，必须投诉升级，更好地为客户解决问题，使客户成为我们的“忠诚客户”。

1. 客户投诉心理分析

- (1) 求尊重心理
- (2) 求发泄心理
- (3) 求补偿的心理

2. 投诉处理遵循的原则

- (1) 投诉处理的重要性
- (2) “客户投诉”=“机会”
- (3) 为公司带来常客
- (4) 改善品质的机会
- (5) 提高受理投诉人的应变能力
- (6) 欢迎与感谢的态度，不要害怕或逃避客人投诉
- (7) 以“客户为中心”，站在客人的立场思考和表述，决不争辩。

3. 客户投诉处理技巧

- (1) 求尊重心理客人的处理方法——快速处理法

- ✓ 聆听
- ✓ 表示抱歉、同情
- ✓ 快速行动
- ✓ 将事情处理情况尽快通知客人，听取客人意见
- ✓ 对客人表示感谢

(2) 求发泄心理客人的处理方法——绅士处理法

- ✓ 改变投诉处理地点，隔离当事人
- ✓ 上茶水、饮料，安抚客人情绪
- ✓ 沿用快速处理法的步骤