

## 课程：《危机意识与投诉抱怨处理技巧》

授课时间：两天

授课对象：大堂经理、一线柜员

授课内容：

前言：备受关注的银行网点服务，从两起事件看危机意识的重要性

**案例：西安某银行一位75岁的老人由120的5名工作人员用急救车送到银行网点办理业务**

**案例：温州一位先生要办理1000本存折**

**第一篇：网点人员主动服务意识与情绪压力管理篇**

### 壹、服务意识

**1：正确看待工作的价值**

**2：银行员工服务心态调整**

✚ CS服务理念的意义

案例：空怒族的愤怒

✚ 用客户的眼光看问题

**3：对自己的言行负责**

**4：积极快速应对工作的困境**

✚ 对待自己的情绪

✚ 对待客户的情绪

- ✚ 对待工作的情绪
- ✚ 对待产品的情绪
- ✚ 对待挫折的情绪

## 式、 情绪压力管理与疏导

**1：什么是情绪和压力？**

**2：银行员工的压力源？**

**3：压力也是生命的需要**

**4：压力测试**

**5：自我调节和控制情绪的方法**

- ✚ 转移法

- ✚ 适当合理宣泄法

*案例：招商银行针对员工情绪宣泄的办法*

- ✚ 自我安慰法

- ✚ 语言节制法

- ✚ 愉快记忆法

- ✚ 环境转移法

- ✚ 幽默化解法

**6：时刻感恩，适应工作中的变化**

## 第二篇:银行网点危机防范的意识

**1：银行服务风险防范意识塑造**

- ✚ 从巴里银行倒闭看银行风险

- ✚ 抗风险能力就是竞争力

**2：风险辨别能力**

- ✚ 见微知著

- ✚ 责任承担

- ✚ 信息传递与共享

- ✚ 危机管理意识

### 3：服务事件处置风险

- ✚ 投诉、举报处理不当风险

案例讨论：某建行服务意识不到位引发客户投诉的风险

案例讨论：营销沟通引发客户投诉的风险

- (1) 风险描述
- (2) 风险影响
- (3) 防范措施

- ✚ 负面事件化解不作为风险

- ✚ 新闻舆论应对不及时风险

案例：湖南怀化信用社的苦恼

## 第三篇:投诉抱怨处理的技巧

### 1：沙盘模拟----通关演练

- ✚ 客户因为排队等候不满
- ✚ 输入三次密码不符，客户认为机器有问题
- ✚ 一位客户凌晨1点多还在为吞卡的事情不满
- ✚ 假币被没收的客户不满
- ✚ 客户过来退保，并投诉当时的经办人员欺骗
- ✚ 大客户取款库存不足而不满

### 2：客户投诉的三大定律

- ✚ 投诉前预防为主
- ✚ 投诉中解决导向
- ✚ 投诉后关注改进

### 3、投诉抱怨处理之道篇（分析客户投诉原因）

- ✚ 正确看待客户投诉
- ✚ 客户投诉原因剖析（产品角度，服务角度，其他原因）
- ✚ 客户不满的等级
- ✚ 客户希望得到什么
- ✚ 我们能做什么

## 2、投诉抱怨处理之术篇（投诉处理方法、技巧）

### ✚ 投诉抱怨处理步骤

感性倾听

复述询问

解释澄清

提出方案

实施跟进

### ✚ 投诉抱怨处理常见问题

含糊其辞

以己度人

滔滔不绝

钻牛角尖

见林就入

冠冕堂皇

### ✚ 投诉抱怨处理经典战术

奉若上宾

笔下乾坤

以静制动

以退为进

借力打力

另起一行

出奇制胜

移情换景