

## 《网点负责人危机防范处理技巧篇》

——银行服务营销专家 汪含老师主讲

**【课程对象】**：银行行长

**【课程时间】**：实战版一天

**【课程大纲】**：

前言：关于管理之父杜拉克的题目

关于银行业目前面临的竞争

备受关注的网点服务营销

**案例**：从华夏银行事件看待管理与预防危机事件的重要性

### 第一篇：网点负责人的现场危机管理技巧

#### 一、危机公关、危机事件处理的内涵和精髓

每一次危机本身既包含导致失败的根源，也孕育着成功的种子。发现、培育，以便收获这个潜在的成功机会，就是危机管理的精髓；而习惯于错误地估计形势，并令事态进一步恶化，则是不良的危机管理的典型特征。

#### 二、危机公关处理的一般原则

视频：发言人胡春华的妙语连珠

原则一：快速反应，查明原因

案例：埃克森公司对其油轮泄漏事件的处理

原则二：真诚坦率地面对媒体和公众

案例：SK-II 化妆品被查出含有违禁成分的处理教训

原则三：主动承担责任

案例：甬温高铁的发言人

原则四：言辞一致，统一对外

#### 三、危机公关处理的措施

##### 1.危机的确认与评估

## 2.危机诊断

### 3.确认危机公关处理方案

### 4.组织集中力量，落实处理方案

案例：XX 晚报记者采访某网点负责人该行的保险产品投诉事件

## 第二篇：网点负责人危机处理技巧篇

### 一、网点危机与防范的意识

#### 1：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：华夏银行员工与行长私自销售理财产品引发的轩然大波

湖南怀化信用社的苦恼

##### ✚ 处理投诉时与客户沟通的技巧

#### 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

#### 4、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
- ✚ 应对投诉处理的心理战术
- ✚ 投诉抱怨处理经典战术

## 二、危机爆发期的新闻传播的要点：

- 1、不要有回避记者的打算，而要有配合记者的态度。
- 2、采取相应的积极纠正措施。

新闻传播控制，更多地体现在危机的扩散蔓延期，那么这一时期，要注意哪些要点呢？

- ✚ 组织“危机控制中心”
- ✚ 尽快准备好消息准确的新闻稿
- ✚ 公布接受询问的新闻热线，如有必要 24 小时开通。

**案例：专访中的“陷阱”**