

---

# 营业厅投诉处理技巧

## 课程对象

- 营业厅主管及投诉处理人员。

## 课程目标

- 建立以客为尊的优质服务导向精神
- 强化员工对顾客异议处理的心态与正确观念
- 分析不同类型的顾客，掌握应对投诉的策略与技巧
- 提升员工有效异议处理的能力,从而提高客户满意度

## 课程时长

2天

## 课程大纲

### 壹、顾客服务与顾客满意

- 服务的困境
- 顾客满意的服务
- 服务的价值

### 二、顾客投诉分析

- 掌握客户不同类型的特征
- 快速掌握客户投诉的需求
- 分析“人”：顾客投诉的不同心态
- 分析“事”：顾客投诉的不同性质
- 分析“钱”：事件双方损益分析
- 案例分享练习，

### 三、顾客投诉接待应对

- 典型的投诉案例
  - 处理投诉的基本方法
  - 营业厅现场投诉接待中的沟通技巧
  - 营业厅投诉处理中的沟通障碍
-

- 
- 投诉处理的倾听
  - 投诉处理的描述
  - 投诉处理的通话过程控制
  - 营业厅业务投诉处理应急问题解答

#### **四、投诉处理人的心理调节**

- 学会合理的自我宣泄
- 调节情绪与心理的相关方法
- 学会情绪管理
- 如何帮助客户管理情绪

#### **五、处理投诉的原则、技巧与策略**

- 投诉处理的禁止法则与忌讳
- 应对刁难客户的投诉技巧
- 处理营业厅升级投诉的技巧
- 处理营业厅疑难投诉的技巧

经典案例研讨：关于服务人员服务态度的投诉处理案例  
关于理财产品盈利问题的投诉处理案例

#### **六、投诉案例分析**

- 业务投诉处理常问案例解析
- 角色演练：业务投诉处理技巧训练

案例分析（难缠、恶意抱怨投诉案例、特殊抱怨投诉案例）

- 1、关于公司系统问题造成的投诉处理案例
- 2、营业厅投诉专业户的投诉处理案例
- 3、骚扰客户抱怨投诉处理案例
- 4、补偿型客户抱怨投诉案例
- 5、特殊身份客户抱怨投诉案例
- 6、客户诉讼的庭外和解案例

