

《大堂经理的投诉处理技巧》课程建议书

课程目标：

大堂经理人的角色定位与职责
协助学员如何运用顾客为导向的策略运作技巧，进而提升与顾客达成价值交换的效能。
快速掌握处理客户投诉和客户抱怨处理的技巧，从而善于平息客户的不满
知道服务是关系到企业生死存亡的大事，树立为顾客服务的真诚意愿
建立正确的学习态度，运用卓越的客户关系管理技巧赢得顾客并拥有顾客
有效的客户关系与沟通技巧；提高客户满意度。
学会如何维护客户的技巧
透过案例分析与演练落实学习效果

学员对象：

银行大堂经理人

授课时数：

1天6小时 (AM9:00至12:00; PM13:30至16:30)

授课方式：

透过讲师深入浅出、幽默风趣、见解独到的讲演，使学习轻松愉快。
讲师行业经验丰富，可针对实际状况进行解析。
授课讲师丰富的实务经验与操作手法使学员能即学即用。
针对个案进行分析与研究，理论与实务能充分结合

课程大纲

训练内容

授课手法

一. 大堂经理人的角色定位与职责

网点转型，迎接客户体验时代
银行网点服务现状
转向服务营销型转变
客户体验时代的银行形象大使
专业服务源于专业化培训
如何拥有良好职业心态
大堂经理综合素质要求

二. 开篇：从一件微小的事情看你的服务观

三. 大堂经理的沟通技巧

客户服务的3A技巧

◆态度 - Attitude (礼仪)

◆方法 - Approach (语言)

◆表现 - Appearance (外观)

语言表达技巧

◆选择积极的用词与方式

◆善用“我”代替“你”

沟通的种类

电话中的沟通技巧

如何让自己的声音更有魅力

发问技巧和倾听技术

认同心和快速理解

有效聆听的准则

突破障碍

人际交往技巧

处事技巧

高效沟通的步骤

做一个好听众

四. 客户抱怨的内容(讨论)

产品本身

处理过程

员工态度

五. 客户抱怨处理的方法 (演练)

常见客户抱怨与异议的原因

有效处理客户抱怨的好处

处理客户抱怨的原则

处理客户抱怨的步骤

处理客户抱怨的具体做法

避免客户抱怨的自我检视

六. 客诉处理应有的礼仪与应对话术

正向积极的心理建设

完美服务的二大要素

合宜贴心的服务技巧

接待客户基本用语

优质服务表现的要点

令人遗憾的服务偏差观念

满意服务应有的理念

七. 处理客户投诉和抱怨的技巧

完美的服务弥补；

弹回式服务弥补技巧

尽最大努力让客户满意”是处理客户抱怨的积极态度

掌握有效授权一线同事处理投诉的原则

欢迎投诉、方便投诉和奖励投诉

掌握有效抚慰情绪高度激动客户的方法

处理客户抱怨的绝招

角色扮演：变抱怨客户为忠诚客户 □讲授法

□案例研讨

□小组讨论

□实务演练