

# 变诉为舒

## —银行业投诉处理技巧

处理客户投诉是银行职员不愿意面对，也头疼的工作内容，同时它也能考验银行网点的服务质量和反应机制。处理客户投诉，其实是发掘客户需求、拓展业务、体现银行个性化服务水平的时机。

投诉是一把“双刃剑”，若能妥善处理好客户投诉案件，不仅不会失去客户，而且还会吸引更多地客人。请跟随涂文老师的课程，一起化干戈为玉帛。

### 【课程收益】

1. 理解客户投诉的本质，掌握投诉处理的核心技能；
2. 转变投诉处理工作的心态，适时调整情绪，保持身心愉悦；
3. 转变投诉处理的观念，将客户抱怨转化为生产力；
4. 掌握识别顾客需求的望、闻、问、切和有效沟通秘诀；
5. “定位、查证、方案、沟通、回访”投诉处理五步法；

【标准课时】6小时（1天）

【授课形式】理论讲授+头脑风暴+场景演练

### 【课程大纲】

#### 第一部分、银行业投诉案例分类

##### 一、柜内外联动，提高服务效率类

- 1、客户未携带身份证要求办理业务
- 2、客户需重新填单但不愿离开柜台
- 3、客户为了取一笔钱往返银行三趟

##### 二、规范叫号管理，稳定服务秩序类

1、客户被插队后情绪激动          2、客户不取号排队，强行办理业务

3、客户未听到叫号，过号引起纠纷

三、沟通到位，高效准确地办理业务类

1、柜员录入错误，导致汇款被退回    2、柜员不当言辞，导致优质客户流失

四、准确解释业务规程，减少沟通的摩擦类

1、客户投诉银行不予兑换零币          2、客户不接受银行自动预约转存业务

3、大额取款未预约，客户要求取款

五、熟悉产品介绍，避免不必要的误解类

1、产品未到期客户提前来支取          2、客户投诉柜面的快速营销

六、面对客户不合理的要求，多元化应对处理

1、从解决问题的角度出发，不直接拒绝客户

2、客户提出特殊要求，影响了其他客户

3、客户回单丢失，要求银行赔偿    4、正常营业前客户在门外咨询业务

## 第二部分、银行业认识投诉的价值

头脑风暴：您最难忘的被投诉（投诉）经历

一、银行业投诉的定义：“只要有企业存在，就一定会会有客户投诉”

二、银行业正确认识客户投诉的意义

1．投诉是金不是针          2．在经营中挖掘投诉的价值

三、银行业网点人员的职责与要求

1．网点人员的岗位职责    2．网点客户服务的两个重点    3．网点服务人员的阳光心态

## 第三部分、银行业客户投诉处理方法与技巧

一、银行业客户投诉的原因分析

1．客户投诉的三大根源    2．客户投诉心理分析    3．客户投诉的目的和动机

二、银行业处理客户投诉的五个原则

1. 遵守承诺的原则
2. 公平公正的原则
3. 方便顾客的原则
4. 重在受控的原则
5. 保护隐私的原则

### 三、银行业投诉处理五步法

1. 诉求定位——基于聚类分析
2. 查证处理——寻找关键点
3. 处理方案——系统支撑有依据，赔付方案要合理
4. 客户沟通——应答话术和禁忌，做好风险评估
5. 回访跟进——投诉闭环管理

### 四、银行业升级投诉处理

1. 客户情绪调节和自我情绪调节
2. 客户“愤怒管理”的九个策略
3. 升级投诉的迂回处理技巧
4. 升级投诉的双赢处理技巧
5. 投诉专业户的升级投诉处理技巧

### 五、银行业异议处理三回避：1、急于下结论 2、处理转他人 3、答复用术语

### 六、银行业异议处理三原则：1、积极回应 2、告知进程 3、回避术语

★互动方式：情景演练

| 回顾课程，答疑解惑 课程收尾，服务宣言 持续跟进，学能致用