

课程名称：《化诉为金——修炼七十二变、应对八十一难》

主讲：崔思诚老师 6课时

不谋全局者不足谋一隅，不谋万世者不足谋一时！站在投诉之外看投诉，站在未来发展看现在——服务能力更新升级，服务心态回归坚守

【课程收益】：

追根溯源了解投诉产生的根本原因，做到眼中有投诉，心中有客户
从心转变对投诉的认识，把投诉变为服务提升，人员进步的战略资源
通过了解不同客户的不同决策模型，因人施策事半功倍处理投诉
掌握投诉核心处理流程及相关技巧，做客户的贴心之人与专业顾问
通过疑难客户投诉类型和心理分析，掌握各种投诉沟通话术和处理办法

【课程对象】支行行长、客户经理、理财经理、大堂经理、银行柜员等中基层银行人

【授课方式】

讲师讲述、行动学习、案例精举、情境演练、小组讨论、视频与 FLASH 呈现、团队游戏

【课程大纲】

一、践行服务的真谛——追根溯源了解投诉之因

- 1、富裕的中国梦必然要求优质服务升级换代
 - 银行人的危机意识
 - 如何避免银行成为 21 世纪的恐龙？
 - 银行人的核心竞争力是什么？
- 2、正本清源深挖原因——服务质量差距模型
 - 银行了解的客户期望与客户真实感知之间的差距
 - 服务标准与所了解客户期望之间的差距
 - 服务执行与服务标准之间的差距

- 服务承诺与服务实绩之间的差距
- 顾客对服务期望与客户服务感知之间的差距

3、自行车的两个轮子——服务者与被服务者同等重要

- 四个维度思考我们的服务者
- 先经营员工，再经营客户——服务者的服务与被服务
- 理解不同的客户，理解客户的不同

二、投诉是金——你会拒绝客户主动帮银行升级服务吗？

1、正确看待客户投诉

- 投诉是金
 - ◇ 了解客户的需求和真实想法
 - ◇ 改善产品质量和服务水平
 - ◇ 维护客户良好关系
 - ◇ 提升企业形象
- 客户投诉三个认知误区
 - ◇ 视无客户投诉为无过失服务
 - ◇ 视客户投诉为找茬
 - ◇ 视客户投诉为利润损失

2、投诉处理中的原则、原因

- 黄金法则——先处理心情，后处理事情
- 投诉中的用心倾听和有温度的表达
- 精确判断客户投诉需求
- 投诉产生的原因
- 避免客户投诉升级的方法

三、了解客户决策模型——投诉处理事半功倍

- 1、年龄——理性与感性化程度
- 2、性别——决策方式的不同
- 3、文化——决策系统的复杂程度

4、经济——购买力与需求能力

5、地域——追求方向

四、说对话——客户投诉需求探寻及需求满足策略

1、SPIN——客户投诉需求探寻

- 现状问题——耐心倾听挖掘
- 难点问题——找准真实原因
- 暗示问题——取得客户共鸣
- 需求回报——真心帮助客户

2、客户投诉需求处理

- 客户投诉需求汇总及排序
- 对我们产品服务利弊了如指掌
- 合适的才是完美的
- 从说不停的灌输到用心听的知己

五、解码性格——服务以人为本，解诉从人出发

1、现实主义——老虎型性格透析

2、浪漫主义——孔雀型性格透析

3、古典主义——猫头鹰型性格透析

4、和平主义——考拉型性格透析