

课程名称：《客户投诉管理-网点篇》

主讲：孔凡惠老师 6-12 课时

课程大纲/要点：

一、客户投诉分析

- 1、广义的客户与狭义的客户：
- 2、监管部门、媒体、社会监督、上级行明查暗访
- 3、客户服务的4个层次
- 4、客户满意度及忠诚度区分
- 5、了解客户心理，掌握客户心理
- 6、失去客户的原因分析：用数字说话
- 7、客户的不满意，不是在沉默中爆发，就是在沉默中选择其他银行
- 8、“客户异议”之心理基础：保护自己积极面对
- 9、客户投诉管理是一个过程
 - 事前充分预防，尽可能不让投诉发生
 - 事中运用各种技巧，争取客户满意
 - 事后运用情感银行，争取客户回头

二、客户投诉预防

- 1、网点突发事件
- 2、投诉抱怨处理的关键在预防
- 3、“客户异议”应对第一要诀：先处理感情，再处理事情
- 4、常见错误处理客户抱怨的方式
- 5、“客户异议”应对技巧：
 - 与客户保持情感同步
 - 适当运用非语言表情

用顾客喜欢的方式说

语言地雷千万别去碰

6、锻炼投诉预见能力

7、借助外力，寻求第三方支持，形成整体服务圈。

8、成功预防的案例

案例：某行两位理财经理的理财产品信息

9、将情况预先说明，让客户有心理准备，避免客户投诉

案例：未成功的网银业务

案例：遇到说话难听的客户

10、巧妙地使用语言技巧，可以拉近与客户的关系

案例：网点里啼哭的孩子

案例：网点里抽烟的客户

11、防止业务投诉转为服务投诉

案例：网点能否打印个贷账单

案例：不要推托客户

12、用剥洋葱方式寻找客户最关心的事

要尽可能找到客户最关心的事情，把他所有的抱怨尽可能的缩小范围，同时要掌握主控权，把他背后的问题找出来

三、客户投诉处理

1、客户投诉处理核心思想

案例：修改网银业务引发的投诉

案例：遭遇意外追责网点

案例：家庭纠纷迁怒银行

案例：提前到期通知未达

2、有效处理投诉的六步骤

第一步、鼓励客户发泄表示理解

尽可能多问开放性问题，让顾客多说

保持眼神交流，不时回应

我很明白您此时的心情

第二步、充分道歉表达服务意愿

道歉不是主动承认错误

客户是对是错并不重要

注意用真挚热情的语气来表达

第三步、收集信息了解问题

投诉客户不仅需要你的理解，更需要解决问题

倾听客户的回答，理解准确

让顾客知道你已经了解了他的问题

第四步、承担责任提出解决办法

无论谁的问题，我们都不要推卸责任

让客户明白我们的诚意

充分表达让客户满意

第五步、让客户参与解决方案

心里存放着解决方案

逐步亮出方案让客户选择

提出一个双方均可接受的方案

第六步、承诺执行跟踪服务营销发掘

不打不相识，跟踪服务加深客户印象

跟踪服务方式与跟进人员的正确安排

发掘营销机会，提供更有价值的产品给顾客，让他成为我们的忠实顾客

四、做好服务补救

1、服务补救,是指银行在对客户提供服务出现失败和错误的情况下，对客户的不满和抱怨当即做出的补救性反应，其目的是通过这种反应，重新建立客户满意和忠诚。

2、服务补救的特点：实时性、主动性、全过程的、全员性

3、道歉、争取理解是服务补救的起点。

4、紧急行动解决问题是服务补救的核心。

5、提供补偿使顾客满意是服务补救关键。

6、找到适合自己的风格

要综合运用多种技巧

要选择适合自己的技巧

投诉处理的最高技巧

预防 and 解决都要到位