

课程名称：《突发事件处理与媒体应对》

主讲：孔凡惠老师 6-12 课时

课程大纲/要点：

一、认识我们的客户

- 1、广义与狭义的客户：
- 2、客户服务的4个层次
- 3、客户满意度及忠诚度区分
- 4、失去客户的原因分析：用数字说话

二、突发事件的预警与流程（预警在前最重要）

- 1、客户抱怨的心理分析（情感与精神层面不满足）
- 2、客户异议的类型分析（不同的对象，不同的满意与不满意）
- 3、银行大堂常见突发事件原因分析与预警措施

三、“客户异议”应对技能

- 1、“客户异议”之心理基础：保护自己 积极面对
- 2、“客户异议”应对第一要决：先处理感情，再处理事情
- 3、投诉抱怨处理的 关键在预防
- 4、常见错误处理客户抱怨的方式
- 5、“客户异议”应对技巧：
- 6、与客户保持情感同步
- 7、适当运用非语言表情
- 8、用顾客喜欢的方式说
- 9、语言地雷千万别去碰

四、有效处理客户投诉的技巧（化干戈为玉帛）

- 1、处理五步曲，步步为营
第一步：鼓励客户发泄

第二步：充分道歉 表达服务意愿

第三步：收集信息 了解问题

第四步：承担责任 提出解决办法

第五步：让客户参与解决方案

2、跟踪服务，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！

五、突发事件（声誉风险事件）中针对媒体的应对之道

- 1、关键手段——媒体的源头管理
- 2、一个部门，一条专线
- 3、统一对外口径，让发言人来应对
- 4、避免电话采访，严防记者杜撰
- 5、面对恶意敲诈，寻求法律解决
- 6、声誉风险的来源

六、银行声誉风险管理具体措施

- 1、制定一系列的制度
- 2、建立声誉风险管理专业队伍
- 3、声誉风险管理系统
- 4、建立识别、评估、监测、控制、报告、评估的流程
- 5、银行声誉风险管理具体措施课程小结

七、媒体应对核心技巧

- 1、针对电话采访、突击采访、匿名采访、正式采访、书面采访等不形式的建议
- 2、常见错误分析
- 3、常见采访类型分析及应对
- 4、正式采访、书面采访应对技巧
- 5、媒体沟通技巧
- 6、声誉事件应对对内沟通的准则
- 7、推荐书籍：《中国危机管理报告》、南方周末《后台》

八、网络舆情

- 1、网络舆情发展趋势和规律
- 2、银行针对网络舆情的应对方法和技巧

九、答疑解惑

- 1、银行培训人员就自身工作中遇到的声誉风险管理难题，针对性提问及解答。