

# 课程名称：《客户投诉管理----大堂经理篇》

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

### 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、常见大堂经理错误处理客户抱怨的方式
  - 案例：大堂经理的微笑有错吗？
  - 案例：大堂经理未协调好柜面
  - 案例：“定位”的大堂经理
  - 案例：不愿用 ATM 机的客户
- 5、借助外力，寻求第三方支持，形成整体服务圈
- 6、成功预防的案例

- 案例：未成功的网银业务
  - 案例：遇到说话难听的客户
- 7、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
- 8、防止业务投诉转为服务投诉
- 案例：网点能否打印个贷账单

### 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

#### 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