

课程名称：《客户投诉管理-理财经理篇》

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、常见错误处理客户抱怨的方式
- 5、掌握客户心理学
- 6、成功预防的案例
案例：某行两位理财经理的理财产品信息
- 7、将情况预先说明，让客户有心理准备，避免客户投诉
- 8、防止业务投诉转为服务投诉
案例：不要推托客户
- 9、收益未达预期应急预防流程

10、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、理财客户投诉处理

1、客户投诉处理核心思想

2、理财客户投诉处理的关键点：时机、环境、人物

- 案例：提前到期通知未达
- 案例分析：赢的就是心态

3、理财经理需锻炼谈判能力

- 渐进式
- 迂回式
- 借他力式
- 声东击西式
- 黑白相配式
- 案例：外资银行的处理案例

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