

# 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

预防和解决都要到位