

## 课程名称：《客户投诉处理与服务突发事件应急处理》

主讲：刘力存老师 6-12 课

时

### 培训目标：

- 1、了解客户投诉形成的原因
- 2、能够根据不同类型的客户，正确处理客户的抱怨投诉
- 3、对网点的服务突发事件有一个基本的认识
- 4、学会合理处理网点服务突发事件

### 课程大纲/要点：

#### 第一部分 客户投诉处理

##### 第一章 客户投诉的原因分析

案例分析：大闹厅堂的客户为哪般？

客户的两种心态模式分析——理性需求模式与感性需求模式

客户投诉处理的特征分析——积极心态、动机原理、性格感知

客户投诉处理的原因分析

处理客户投诉的重要性

##### 第二章 处理客户投诉的流程及技巧

客户投诉处理的原则

- 1、不争论原则
- 2、隐蔽性原则
- 3、及时性原则
- 4、坚定性原则

客户投诉处理九步法

1. 给客户吃定心丸
2. 同理心表达
3. 创造合适环境
4. 聆听客户问题

5. 适当道歉
6. 拉近客户关系
7. 提供解决方案
8. 再次道歉确认满意
9. 后续跟踪，赢得营销机会

#### 客户投诉的处理的禁止原则

- 1、立刻争论是非
- 2、急于得出结论
- 3、一味道歉
- 4、非同理心（这很正常，常有的事）
- 5、缺乏诚意，不认真
- 6、推卸责任
- 7、和客户谩骂争吵

#### 客户投诉处理的忌讳用语

- 1、我们就是这么规定的
- 2、这不是什么大问题
- 3、这种事情绝对不可能发生的
- 4、我不负责这个业务的
- 5、我不大清楚谁负责这个业务
- 6、宣传单页上都有说明，你自己看吧

### 第二部分 银行服务突发事件处理

**思考** 1、同样是出轨林丹怎么那么快就被遗忘了，文章至今背着渣男的名声？

- 2、微微一笑的温州动车事件的发言人到底做错了什么？

### 第三部分 服务突发事件的涵义

三大特性

按种类划分

按级别划分

### 第三部分 服务突发事件的处理原则

处理原则

基本流程

能力要求