

课程名称：《投诉预防及处理—“诉”说“心”声》

主讲：乐嘉琪老师 6-12 课时

【课程背景】：

通过本课程的学习使学员能够：

1. 充分了解有效预防及处理投诉的意义
2. 掌握客户投诉及异议处理的流程
3. 掌握客户投诉及异议处理的技巧和话术

【课程大纲】：

壹、认识我们的客户

- ❖ 广义的客户：
- ❖ 狭义的客户：
社交媒体、监管部门对银行服务越来越关注、要求越来越严格
- ❖ 客户服务的 4 个层次
- ❖ 客户满意度及忠诚度区分
- ❖ 失去客户的原因分析：用数字说话
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

贰、“客户异议”应对技能

- ❖ “客户异议”之心理基础：保护自己 积极面对
- ❖ “客户异议”应对第一要诀：先处理感情，再处理事情
- ❖ 投诉抱怨处理的 关键在预防
- ❖ 常见错误处理客户抱怨的方式
- ❖ “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

❖

❖ “客户异议”应对技巧总结口诀：

参、 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！

