

“转危为机”——客户投诉处理技巧实战解析

课程背景：

在银行同业竞争压力巨大、网络金融发展迅猛的今天，客户对银行工作人员的要求越来越高、维权意识越来越强，而客户对于服务期望值的升高，往往伴随着满意度的下降，以及抱怨、投诉比例的上升，网点服务人员应该掌握客户抱怨处理的解决技巧，以有效预防为主，本着妥当处理、追求客户满意的宗旨，充分化解客户不满的情绪，提升客户对银行的忠诚度，避免舆情风险。

但是要做到这些，只掌握服务技巧远远不够。因为即使懂得技巧，却常常执着于是非对错，甚至把情绪宣泄到客户身上。特别是委屈致歉时产生的情绪对抗，常常使投诉处理结果大打折扣，所以投诉处理中还必须让工作人员掌握一个自我情绪控制的能力。

课程收益：

- 人员针对性：针对大堂经理、一线营销人员抱怨、投诉识别能力
- 环境针对性：针对营业厅易引发投诉的触点进行客户心理、行为分析
- 知识实战性：课程内容让学员听得懂、记得住、用得上、做得到
- 授课训练性：学以致用，情景演练强化知识点记忆；分组学员点评、分享加深理解；老师总结辅导，加快知识吸收
- 授课生动性：寓教于乐，多采用视频教学、塑造学员喜欢的学习氛围，采用讲授、讨论、案例分析、学员经验分享，等多种培训形式

课程时间：2天，6小时/天

课程对象：会计主管、大堂经理、银行一线柜员

课程方式：讲师授课、现场演练、案例分析、情景模拟、游戏分析

课程大纲

第一讲：重视客户的投诉与抱怨

一、抱怨和投诉的概念

1. 抱怨与投诉的区分以及重要性分析
2. 抱怨与投诉背后的诉求
3. 抱怨与投诉的客户情况数据分析
4. 抱怨与投诉背后的机会、危机与契机

视频案例：银行排队的心酸故事

二、银行重视服务与投诉的原因是什么？

1. 对银行品牌的负面影响
2. 对银行外部发展的不利影响
3. 对银行内部稳定的不利影响

提问互动：为什么企业要特别重视客户投诉？

案例分析：研究生坐在车盖上奔驰店维权

第二讲：如何面对投诉抱怨的客户？

一、顾客与我们的关系是什么？

1. 顾客是上帝？

- 1) 上帝一定是对的吗？
- 2) 上帝错了怎么办

2. 面对不良客户时，应抱什么心态？

案例：大学女教授刁难银行大堂经理

二、面对客户投诉我们应该如何应对？

1. 感情准备：平常心看投诉
2. 心态准备：善待投诉，不感情用事
3. 应对准备：团队协作做，不单兵作战
4. 状态调整：面对投诉客户要沉着、老练、耐心

案例：银行员工与客户的短信舆论战

三、面对客户最糟糕的四种应对类型

1. 恐慌、主动逃避
2. 强势对立
3. 强词夺理、寻找借口
4. 认怂、被客户牵着鼻子走

视频案例：《完美先生》

第三讲：客户投诉抱怨分析

一、马斯洛需求层次谈投诉产生的客户心理因素

1. 表征化的原因分析
2. 内延化的诉求分析
3. 新时期的深层次分析

视频案例：行长的鞠躬道歉

二、分析客户投诉抱怨的真正目的

1. 客户希望给予合理的解释
2. 客户希望尽快解决问题
3. 客户希望问题不再发生
4. 客户想发泄心中不爽
5. 客户想占便宜求补偿

案例：是草根还是金主？

三、客户投诉、抱怨产生的内部原因

1. 客户期望值过高
2. 银行服务管理原因
3. 服务态度与技巧不佳

课堂练习：如何降低顾客过高的期望值？

第四讲：客户投诉抱怨处理流程

一、接待客户

1. 出场留个好印象
2. 迅速识别客户情绪
3. 迅速隔离客户

课堂练习：隔离客户有哪些好的办法？

案例分析：农商行某柜员巧妙隔离客户

二、识别、安抚客户情绪

1. “大禹治水”——有话让他说出来
2. 投诉客户的四种情感及应对策略
 - 1) 求重视
 - 2) 求尊重

3) 求理解

4) 求解决

3. 三类典型性格客户的情绪反应

1) 公主型性格（活泼）

2) 王后型性格（完美）

3) 国王型性格（强势）

4. 安抚客户情绪的技巧

案例分析：麦当劳赔偿千万英镑

情景演练：“你会怎么办”

三、听话听音、分析诉求

1. 了解事实，还原真相（监控等途径确认责任）

2. 了解客户底细

3. 了解顾客的诉求与期望

4. 尽快解决、提出方案

案例分析：移动烤鸭店

四、合理道歉、共情处理

1. 共情

2. 道歉的五大忌

1) 一忌没诚意

2) 二忌优柔犹豫

3) 三忌不及时

4) 四忌不诚恳（辩解式道歉）

5) 五忌无原则、过早道歉

3. 正确的道歉方式

课堂练习：对还是错？

案例分析：某农商行柜员没收假币反赔款

五、给出解决方案

1. 语言回应，说服接受

1) 说益处、除顾虑、谈影响

2) 适当补偿

3) 赵助理”解问题（客户领导、亲友团）

2. 行动回应，给出方案

1) 立即解决问题

2) 给出合理方案

3) 追求满意度，给出超预期方案

3. 方案：及时征询意见

4. 协议：防二次投诉

六、跟踪服务投诉转化

1. 投诉信息记录

2. 确认最终反馈

3. 跟踪服务转化忠诚顾客

案例：投诉带来的百万大单

第五讲：客户投诉抱怨处理技巧

一、营业厅四大投诉区域应对技巧

1. 大堂咨询引导区

案例：上级其他部门督检

案例：关于携带宠物

案例：客户要求调阅监控录像

2. 厅堂客户等候区

案例：午休时间的服务投诉

案例：客户突发个人健康问题

案例：为客户优先办理业务的

3. 厅堂业务办理区

案例：假币收缴遭投诉

案例：拒绝兑换零钱巧用技巧

案例：身份比对时的疑问

案例：典型的电信诈骗案件

4. 自助业务服务区

案例：呼叫帮助不及时引发投诉

案例：自助设备吞卡

提问互动：营业厅四大区域投诉事件的特点是什么？

二、处理客户投诉的几点实用技巧

1. 移情法

2. 三明治法

3. 谅解法

4. 3F法

5. 引导征询法

互动：分组演练话术

三、如何有效的防范客户投诉

1. 牢记客户投诉的处理原则

2. 及时调整客户投诉的正确观念

3. 妥善调节应对客户投诉的心理状态

4. 严格依从应对客户投诉的内部规定

5. 岗位联动下共同防范客户投诉发生