

# 消费者权益保护与厅堂客诉处理

## 课程背景：

银行业服务日益广泛，日新月异的市场竞争更为激烈，随之金融市场领域各类侵犯消费者事件成为关注点。目前银行消费者的知情权、自主选择权、公平交易权等合法权益频频受到不法侵害的现象足以引起多方关注与反思。

本着切实维护消费者合法权益，加快推进理财产品和代销产品录音录像工作，进一步规范销售行为。深化公众金融意识，多渠道开展经常性的教育宣传活动，如“3.15 金融消费者权益日活动”、“金融知识进万家”、“金融知识普及月”等，并不断提升员工消费者权益保护工作能力，强化员工公平对待消费者意识。

## 课程收益：

- 掌握金融消费者权益保护的相关专业知识和要求
- 提高对金融消费者权益保护重要性的认识
- 熟悉金融消费者权益保护在银行实际工作中的运用
- 了解新服务场景下的客户投诉原因
- 熟悉现场处理客户抱怨与纠纷的流程
- 投诉的事前预防与事后补救

**课程时间：**2天，6小时/天

**课程对象：**银行一线网点主管和员工

**课程方式：**视频+案例+理论讲授+演练+游戏

## 课程大纲

### 导入：

1. 当前金融消费者权益保护的现状
2. 消保的调查数据

## 第一篇：金融消费者权益保护

### 第一讲：银行实践中的六大消保短板

#### 短板一、立法领域将持续

1. 监管层面的立法
2. 金融机构的立法

**案例分析：**办网银必须“谁办谁用”

#### 短板二、人员理念认识的不足

1. 法人银行机构还需提升
2. 将消保等同于客诉

#### 短板三、银行责任主体的短板

1. 发展战略未有包含
2. 基层开展工作角度偏差

**案例分析：**客户贷款后还款方式有误，投诉银行要赔付

#### 短板四、首办责任人的欠缺

1. 与经营指标的冲突
2. 与人员安排的冲突
3. 与问题处理的冲突

## 短板五、职责划分

1. 业务分类重合
2. 监管与基层措施脱节
3. 基层处理流程不清晰

## 短板六、解决问题的渠道

1. 银行责任的分类
2. 监管与基层措施脱节
3. 基层处理流程不清晰

举例分析：投诉分类标准

## 第二讲：补齐消保短板的五大途径

### 一、重视金融消费者保护立法工作

### 二、如何加强行为监管研究

1. 行为监管理念思考
2. 行为监管方法思考
3. 行为监管工作思考

### 三、保证主体责任落地

### 四、加强基层网点的资源配置

1. 构建银行消费者权益保护工作体系
2. 全面提升营业网点服务水平
3. 落实客户金融知识教育
4. 根据要求公示相关信息

### 五、拓宽矛盾纠纷解决渠道

## 第二篇：客户抱怨与投诉处理

### 第一讲：抱怨与投诉的再认识

#### 一、8种错误处理抱怨的方式

1. 只道歉，无行动
2. 把错误归咎于客户
3. 没兑现承诺
4. 完全没反映
5. 粗鲁无礼
6. 逃避个人责任
7. 非语言性排斥
8. 质问客户

#### 二、出现客诉的三大原因

1. 不想放弃
2. 没有替代
3. 补偿心理

#### 三、投诉处理的后续结果及意义

##### 1. 投诉的三大黄金定律

- 1) 杠杆比 24 倍
- 2) 扩散比 12 倍
- 3) 成本比 6 倍

## 2. 认识投诉的意义

小故事：您需要除草工吗？

## 第二讲：投诉处理流程与原则

### 一、客诉处理的六大原则

1. 实行“首问负责制”
2. 主动应对原则
3. 及时处理原则
4. 合规公正原则
5. 重大事项报告原则
6. 保密原则

案例分析：客户不能亲自到场输入密码——违背了哪些原则？

### 二、现场处理七步曲

- 一步曲：迅速隔离
- 二步曲：安抚情绪
- 三步曲：聆听倾诉
- 四步曲：详细记录
- 五步曲：判断需求
- 六步曲：及时处理
- 七步曲：后续跟踪

## 第三讲：将隐患消除在萌芽中

### 一、事前预警

1. 如何发觉客户的不满意？
2. 客户不满意的征兆
3. 预防的自我修炼 Clear 法则

### 二、事后完善

1. 客户投诉与情绪步骤的关联
2. 珍惜我们的美誉度

情境演练：6种难于应付的投诉客户

1. 以感情用事诉说者
2. 滥用正义感者
3. 固执己见者
4. 自我陶醉者
5. 有备而来者
6. 有社会背景，宣传能力