

《银行柜员标准化服务流程与投诉处理》大纲

课程背景

随着中国银行业国际化和市场化程度的不断提高，国内银行经营所面临的市场环境也逐渐发生变化，包括利率市场化、互联网金融、民营银行等都使得银行业竞争愈发激烈。“危”与“机”并存。国内银行要把握发展机遇，就要积极实施变革与转型，从而提高核心竞争力。

在银行的整体布局规划中，网点是最重要的环节之一，是银行与客户直接交流的第一平台，是银行参与市场竞争的重要资源。但是许多员工在待客服务过程中存在散漫、随意、服务不规范不专业等种种现象制约银行业务进一步开展，客户投诉居高不下。因此提升银行网点整体服务水平和规范服务流程成为网点建设、创造绩效的关键，进而为提高客户服务感知，提高客户忠诚度，树立银行品牌形象奠定基础。。

课程收获

- 网点柜员的职业形象
- 网点柜员服务行为规范
- 柜员标准化服务流程
- 柜员投诉处理应对

参加对象：银行网点柜员

课时：2天（6小时/天）

课程人数：40人左右为佳

培训形式：理论50%，实战演练30%，案例讨论、经验分享、答疑20%。

课程内容

一、前言：视图顿悟——启动学习礼仪规范的深层次“意愿”

二、形象走在能力的前面--柜员职业形象

（一）关于职业形象的认知

1. 职业形象对个人
2. 职业形象对企业
3. 柜员职业形象特点

--亲切

--成熟

--专业

--自信

（二）仪容仪表的要素

1. 发型
2. 面容

3. 耳部
4. 手部
5. 体味
6. 着装
7. 配饰

三、细节决定成败--柜员九大服务行为规范

1. 表情的规范
2. 站姿的规范
3. 坐姿的规范
4. 走姿的规范
5. 蹲姿的规范
6. 鞠躬的规范
7. 签字或阅读指示的规范
8. 递送物品的规范
9. 电话礼仪的规范

四、专业铸就品牌——柜员标准化服务流程 暨 柜员服务接待规范

1. 开门迎客流程
 - 开门迎客的含义和重要性?
 - 开门迎客的流程?
 - 开门迎客的注意事项?
2. 柜面服务七部曲
 - 招手迎 (对应话术)
 - 笑相问 (对应话术)
 - 双手接 (对应话术)
 - 巧营销 (对应话术)
 - 快准办 (对应话术)
 - 提醒递 (对应话术)
 - 礼相送 (对应话术)

五、一片冰心在玉壶--柜员投诉处理应对

(一) 客户抱怨投诉的原因 (头脑风暴)

1. 产品质量问题
2. 服务人员服务质量
3. 客户期望值没有得到满足
4. 服务承诺未能兑现
5. 客户需求未能真正被理解
6. 客户周围人员的评价
7. 客户本人自身修养或性格

(二) 投诉处理不当的恶果

1. 不满将造成 30% 的客户减少购买、20% 的客户终止购买
2. 一个人不满意会转告 8-10 人，满意是只会转告 3 人
3. 一个负面印象要 12 个好印象弥补

(三) 处理好投诉的意义

1. 指出缺点和不足
2. 提供你继续为他服务的机会
3. 加强他成为稳定顾客的机会
4. 更好的改进产品和服务
5. 提升解决问题的能力

(四) 客户投诉心理分析

1. 求尊重的心理 对策：道歉+喝茶
2. 求补偿的心理 对策：送礼物
3. 求发泄的心理 对策：倾听
4. 敌视的心理 对策：认同+赞美

(五) 十种错误处理客户投诉的方法

(六) 客户投诉处理的七步骤

1. 迅速隔离客户
2. 安抚客户情绪
3. 充分道歉
4. 收集足够的信息
5. 给出解决的方案
6. 征求客户意见
7. 跟踪服务

(七) 投诉案例演练

1. 主动引导--做好业务办理前的准备工作
 - 1) 柜内外联动，提高服务效率
 - 客户未携带身份证要求办理业务
 - 客户需重新填单但不愿离开柜台
 - 客户为了取一笔钱往返银行三趟
 - 客户遭遇诈骗感觉被银行冷落
 - 2) 规范叫号管理，稳定服务秩序
 - 客户被插队后情绪激动
 - 客户不取号排队，强行办理业务
 - 客户未听到叫号，过号引起纠纷
2. 沟通到位--高效准确地办理业务
 - 1) 杜绝操作失误，是一切服务的起点
 - 柜员与客户沟通偏差，导致意外销户
 - 柜员录入错误，导致汇款被退回
 - 柜员不当言辞，导致优质客户流失
 - 2) 准确解释业务规程，减少沟通的摩擦
 - 客户投诉银行不予兑换零币
 - 客户不接受银行自动预约转存业务
 - 客户无存折是否能冲账

- 客户定存提前支取，签字前又要求取消
- 大额取款未预约，客户要求取款
- 客户投诉银行要求办卡才能缴纳违章罚款
- 3) 熟悉产品介绍，避免不必要的误解
- 产品未到期，客户提前来支取
- 柜员解释不明，导致客户质疑 CA 证书
- 客户投诉柜面的快速营销
- 3. 面对客户不合理要求，多元化应对处理
- 1) 从解决问题角度出发，不直接拒绝客户
- 客户提出特殊要求，影响了其他客户
- 客户回单丢失，要求银行赔偿
- 正常营业前，客户在门外咨询业务
- 2) 在不违反规定的情况下，尽可能为客户多做一点
- 客户投诉银行处理问题不及时
- 客户在网点丢失物品，要求银行赔偿
- 3) 投诉一旦升级，运用法律知识来应对
- 客户未及时收到信用卡电子账单和短信通知，要求银行赔偿损失
- 客户理财亏损，与客户经理发生纠纷
- 4. 优化硬件服务，关注服务细节
- 1) 网点硬件故障，造成延误，及时安抚客户情绪
- 银行没有如期为客户安装 POS 机
- 机器设备故障，影响正常服务
- 运钞车未按时到达，打乱正常营业秩序
- 2) 维护公共环境，保障大多数客户的利益
- 禁止客户在网点内吸烟，引起纠纷
- 客户长期来银行不办理业务只泡茶饮水

(备注：以上为教学大纲，教学时可适当调整顺序)