

银行网点客户投诉与抱怨处理课程

课程背景：

在激烈的竞争中，银行网点功能在逐步转型，从结算型网点转向服务营销型网点。网点的转型必将提升网点的服务能力和销售能力，有效提升客户满意度和忠诚度。但在网点服务中我们发现了这种现象：

- 1、网点员工缺乏良好的服务意识和观念；
- 2、网点员工没有准确理解自身的角色和定位，不善于团队协作；
- 3、网点员工缺乏服务规范，服务的随意性较强；
- 4、网点员工不知道如何处理营业网点投诉事件；
- 5、网点员工在处理客户抱怨投诉时缺乏沟通方式、方法；
- 6、网点员工对危机事件的敏感度不高，常常因为自身的沟通不佳导致投诉升级；

课程对象：网点管理者

课程时间：2天

课程收获：

- 1、掌握客户满意度管理的系统方法与技巧
- 2、了解客户的情感和被尊重的需求，学会在各种服务情境中，正确运用服务营销，改善服务质量，实现客户满意。
- 3、熟练掌握各种处理客户投诉的方式方法，弥补客户服务中出现错误的技巧，创造客户满意。

课程内容：

第一部分：学员演练引入

- 1、学员分享：“难缠的客户”
 - 1)角色扮演：遇到这样的情况，你会怎么处理？
 - 2)案例1：一中年男子，气势汹汹的在银行里吵闹：
 - 2、银行居然给假钱？？！
 - 1)案例2：VIP客户超过限额取款没有带身份证，
 - 3、不理解规定，发脾气怎么办？
 - 1)案例3：客户因为等候时间过长，大发雷霆，如何处理？

第二部分：投诉的真面目

- 1、客户为什么会投诉？
- 2、处理投诉的意义
- 3、投诉的种类

第三部分：四心

- 1、引入：角色扮演-父子
 - 1) 积极心
 - 2) 奥运-击剑比赛上的保守
 - 3) 耐心
 - 4) 责任心
- 2、案例分析：下班时分，李大爷在银行门口吵闹，自己的银行卡丢了要求解决。

第四部分：投诉处理步骤及技巧

- 1、受理投诉
 - 1) 讨论：柜员最多遇到的客户抱怨及一句话应对
- 2、安抚客户（安抚情绪）
 - 2) 练习：在遇到一个愤怒的客户时，你会怎样处理
 - 3) 练习：怎样使用 3F 的方法安抚客户
- 3、收集信息（分析原因）
- 4、提出建议---分析客户的需求
- 5、达成共识三大方法
- 6、确认满意
- 7、回馈跟踪（跟踪回访）
- 8、特别要点：如何在柜面提高投诉处理的速度？
 - 1) 练习：如何迅速转移难以处理的客户？

第五部分、有效处理客户抱怨与投诉

1、防止客户抱怨的恶化

- 1) 抱怨与投诉种类及对应策略资费/帐单/业务流程/系统问题/服务问题、
- 2) 如何防止顾客抱怨升级并有效化解抱怨
- 3) 顾客抱怨处理流程与技巧
- 4) 如何有效降低投诉数量
- 5) 处理投诉的礼仪策略与方法
- 6) 处理投诉的正确流程及主要步骤

2、用服务补救有效化解客户不满

- 1) 什么是服务补救
- 2) 怎样进行服务补救
- 3) 案例讨论：“你收到我们的信了吗？”
- 4) 案例讨论：“让抱怨的顾客开心”

第六部分、网点风险控制关键点

案例：贵宾客户落入飞单陷阱

1、员工为什么“飞单”？

- 1) 职业操守中的迷茫
- 2) 员工法律意识淡薄
- 3) 知识极度缺乏
- 4) 利益驱动导致

2、“飞单”后面的法律风险

3、如何防范员工“飞单”