

# 《银行呼叫中心（外呼人员） -电话营销、投诉处理、解压课程》

**头脑风暴：**您碰到哪些关于银行理财产品营销技巧、客户维护等方面的问题？

每人提一个问题，老师将这些问题作为案例在整个课程中巧妙地穿插、分析、演练，解决学员实际难题。

**第一部分：客户服务沟通应答技巧训练（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导、模拟演练）**

## 一、客户需求分析

1. 业务咨询办理
2. 解决难题
3. 倾诉发泄
4. 尊重认同

## 二、产生不满抱怨投诉的常见原因

1. 客户心理不健康
2. 客户期望值高
3. 客户不理解我们工作流程和工作要求
4. 服务人员态度和服务沟通技巧待提高
5. 已给造成客户损失

## 三、客户抱怨投诉的心理分析

1. 求发泄的心理
2. 求尊重的心理
3. 求补偿的心理

#### 四、客户核心深层需求

1. 冰山模型
2. 显性需要
3. 隐性需求

#### 五、超越客户满意的三大策略

1. 提高服务品质
2. 巧妙地降低客户期望值
3. 精神情感层面满足
4. 短片观看及案例分析：小猪贝贝经典谈判成功成功案例分析（银行：营销服务正反两案例分析）
5. 示范指导与模拟演练
6. 就学员提出的难题进行分析、讨论、模拟演练、点评

#### **第二部分：让客户难以拒绝的电话开场白实战及信赖感建立训练（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练）**

##### 一、挖掘和识别目标客户

1. 识别目标客户的 MAN 法则（短片观看及案例分析：某商场手机销售案例）
2. 采购决策身份分析
3. 产品目标客户分析

##### 二、客户服务沟通技巧

1. 电话沟通与面对面沟通的区别
2. 电话沟通的黄金定律
3. 问——循循善诱

#### 4. 说——动人心弦

### 三、快速取得客户信赖技巧

1. 沟通六件宝
2. 深入顾客情境
3. 易取得顾客信任的三种沟通话术
4. 短片观看及案例分析/示范指导与模拟演练
5. 就学员提出的难题进行分析、讨论、模拟演
6. 练、点评

### **第三部分：收集信息与挖掘客户的深层需求（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导、模拟演练）**

#### 一、需要收集客户信息十项内容

1. 本次服务内容
2. 情绪状态
3. 是否常到外省出差
4. 接听电话量/呼出电话量
5. 决策者/性格分析
6. 过往是否办理过同类产品
7. 收入水平/消费习惯
8. 目前的手机话费余额
9. 需要办理的理由（目的）
10. 费用承担者

#### 二、收集信息方法及话术

1. 冰山模型
2. 需要 VS 需求
3. 钓鱼理论
4. 提问话术训练
5. 提问技巧训练

### 三、快速分析信息技巧

1. 客户需求分析与销售服务对策、（不明确型、半明确型、完全明确型）
  2. 客户性格分析与销售服务对策（力量型、活泼型、完美型、和平型）
  3. 客户消费心理分析与销售服务对策（求廉心理、求实心理、求新心理、求名心理、求美心理、求知心理、求特心理）
- 客户购物身份分析与销售服务对策（决策者、执行者、影响者、受益者）

### 四、挖掘客户的深层需求

1. 入门版：直接陈述引导
2. 初级版：提问引导技巧
3. 中级版：制造痛苦引导技巧
4. 高级版：SPIN 技巧
5. 最佳版：经典高效引导技巧

### 五、常见产品客户需求挖掘模拟演练

1. 案例分析或短片观看：
2. 示范指导、模拟演练
3. 就学员提出的难点进行示范讲解、模拟演练、分析点评

#### **第四部分：产品推介技巧（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导、模拟演练）**

##### 一、影响产品呈现效果的三大因素

1. 产品呈现的语言
2. 产品呈现的方式
3. 呈现时的态度、情绪、信心

##### 二、产品推介的三大法宝

##### 三、FAB 介绍法及误区规避

##### 四、产品组合推荐

##### 五、常见产品呈现话术及呈现方式示范指导

1. 短片观看及案例分析：情绪调整的重要性
2. 模拟演练：情绪调整
3. 就学员提出的难题进行分析、讨论、模拟演练、点评

#### **第五部分：促成技巧（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导、模拟演练）（重点）**

1. 请求成交促成法
2. 体验营销促成法
3. 步步为营促成法
4. 目的建议促成法
5. 利弊分析促成法
6. 假设成交促成法

#### **第六部分：后续跟进与服务技巧（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指**

## 导、模拟演练)

1. 再次回访时间
2. 服务跟踪话术

## 第七部分：客户抱怨投诉的处理技巧（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导、模拟演练）（重点）

### 一、处理客户投诉宗旨

1. 两个最值的取得:客户的满意最大 VS 我司的损失最小

### 二、处理投诉的要诀

### 三、20种错误处理客户抱怨投诉的方式

### 四、客户抱怨投诉处理的六步骤

1. 耐心倾听
2. 表示同情理解并真情致歉
3. 分析原因
4. 提出公平化解方案
5. 获得认同立即执行
6. 跟进实施

### 五、客户安抚技巧

### 六、委婉地提醒客户技巧

### 七、委婉地解释说明银行规定的技巧

1. 委婉提醒法
2. 巧妙诉苦法
3. 巧妙请教法

#### 4. 同一战线法

### 八、客户抱怨投诉处理技巧：三明治法则+引导技巧

### 九、客户抱怨投诉处理细节

#### 1. 语言细节

#### 2. 行动细节

#### 3. 三换原则

### 十、巧妙降低客户期望值技巧

### 十一、当我们无法满足客户的时候…

#### 1. 替代方案

#### 2. 巧妙示弱

#### 3. 巧妙转移

#### 4. 此消彼长的利弊分析

### 十二、快速处理客户抱怨投诉策略

## **第八部分：恶意投诉\补偿型投诉解决策略**

### 一、特殊客户抱怨投诉处理策略整合

#### 1. 公司原因造成的抱怨投诉

#### 2. 骚扰客户抱怨投诉

#### 3. 恶意投诉

### 二、客户抱怨投诉处理的 22 大策略

### 三、恶意投诉/补偿型投诉处理利器

### 四、法律法规在客户抱怨投诉处理中的运用

#### 1. 《消费者权益保护法》

2. 《中华人民共和国合同法》
3. 《最高人民法院关于确定民事侵权精神损失赔偿责任若干问题的解释》
4. 《中华人民共和国治安管理处罚条例》；

## **五、服务补救技巧**

1. 调查：收集信息
2. 分析：事件原因及客户心理分析
3. 策划：解决策略、流程及方案
4. 沟通：与客户沟通，达成共赢意识
5. 实施：全面实施解决方案
6. 总结：分析、检讨提升

## **第九部分：压力化解与情绪调整训练**

1. 压力与情绪管理策略
2. 化解压力的心理疗法
3. 自我压力化解与情绪调整八大技巧
4. 团队互助压力化解与相互激励六大技巧
5. 长期压力化解方法
6. 情商提升训练
  - 1) 凡事正面积极
  - 2) 凡事巅峰状态
  - 3) 凡事主动出击
  - 4) 凡事全力以赴
  - 5) 短片观看及案例分析：情绪调整的重要性

6) 模拟演练：情绪调整

7) 就学员提出的难题进行分析、讨论、模拟演练、点评