

## 《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

➤ 业务咨询办理

➤ 解决难题

➤ 倾诉发泄

➤ 尊重认同

二、产生不满抱怨投诉的常见原因

➤ 客户心理不健康

**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

➤ 产品呈现的语言

➤ 产品呈现的方式

➤ 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

➤ 短片观看及案例分析：情绪调整的重

要性

➤ 模拟演练：情绪调整

- 客户期望值高
- 客户不理解我们工作流程和工作要求
- 服务人员态度和服务沟通技巧待提高
- 已给造成客户损失

### 三、客户抱怨投诉的心理分析

- 求发泄的心理
- 求尊重的心理
- 求补偿的心理

### 四、客户核心深层需求

- 冰山模型
- 显性需要
- 隐性需求

### 五、超越客户满意的三大策略

- 提高服务品质
- 巧妙地降低客户期望值
- 精神情感层面满足

- 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）

- 一、请求成交促成法
- 二、体验营销促成法
- 三、步步为营促成法
- 四、目的建议促成法
- 五、利弊分析促成法
- 六、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）

- 一、再次回访时间
- 二、服务跟踪话术

- 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）

- 示范指导与模拟演练

- 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

- 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）

- 采购决策身份分析

- 产品目标客户分析

### 二、客户服务沟通技巧

- 电话沟通与面对面沟通的区别

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

- 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

- 耐心倾听

- 表示同情理解并真情致歉

- 分析原因

- 提出公平化解方案

- 获得认同立即执行

- 跟进实施

### 五、客户安抚技巧

➤ 电话沟通的黄金定律

➤ 问——循循善诱

➤ 说——动人心弦

### 三、快速取得客户信赖技巧

➤ 沟通六件宝

➤ 深入顾客情境

➤ 易取得顾客信任的三种沟通话术

➤ 短片观看及案例分析/示范指导与模拟

演练

➤ 就学员提出的难题进行分析、讨论、

模拟演练、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

➤ 本次服务内容

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

➤ 委婉提醒法

➤ 巧妙诉苦法

➤ 巧妙请教法

➤ 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

➤ 语言细节

➤ 行动细节

➤ 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…

➤ 替代方案

➤ 巧妙示弱

➤ 巧妙转移

- 情绪状态
- 是否常到外省出差
- 接听电话量/呼出电话量
- 决策者/性格分析
- 过往是否办理过同类产品
- 收入水平/消费习惯
- 目前的手机话费余额
- 需要办理的理由（目的）
- 费用承担者

## 二、收集信息方法及话术

- 冰山模型
- 需要 VS 需求
- 钓鱼理论
- 提问话术训练
- 提问技巧训练

## 三、快速分析信息技巧

- 客户需求分析与销售服务对策、（不

- 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》

明确型、半明确型、完全明确型)

- 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)
- 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

- 入门版：直接陈述引导
- 初级版：提问引导技巧
- 中级版：制造痛苦引导技巧
- 高级版：SPIN 技巧
- 最佳版：经典高效引导技巧

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

##### 一、压力与情绪管理策略

##### 二、化解压力的心理疗法

##### 三、自我压力化解与情绪调整八大技巧

##### 四、团队互助压力化解与相互激励六大技巧

巧

##### 五、长期压力化解方法

##### 六、情商提升训练

## 五、常见产品客户需求挖掘模拟演练

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

- 凡事正面积极
- 凡事巅峰状态
- 凡事主动出击
- 凡事全力以赴
- 短片观看及案例分析：情绪调整的重要性
- 模拟演练：情绪调整
- 就学员提出的难题进行分析、讨论、模拟演练、点评