

## 银行网点客户投诉与抱怨处理

**课时设计：**1天

**培训对象：**柜员、大堂经理、理财经理、客户经理、网点主任、支行行长

**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. 服务代表缺乏良好的服务意识和观念；
2. 服务代表没有准确理解自身的服务角色和定位，不善于团队协作；
3. 服务代表缺乏服务规范，服务的随意性较强；
4. 服务代表不知道如何处理营业厅网点投诉事件
5. 服务代表缺乏沟通方式、方法

**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. 熟练掌握各种服务营销技巧，尤其是处理客户投诉，弥补客户服务中出现错误的技巧，创造客户满意。

**课程大纲：**

### 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：
    - 1) 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）
  - 1) 练习：在遇到一个愤怒的客户时，你会怎样处理
  - 2) 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”