

# 投诉处理兵法

## 课时设计：2天

**培训对象：**网点主任、网点大堂经理

**课程背景：**

客户服务已成为企业塑造持续竞争优势的核心力，拥有持续竞争优势的企业员工也能从战略层面以深邃的客户需求预见能力而征服客户、傲视群雄；打造一流的客户服务能力已成为企业竞争的新焦点。而客户的不满、抱怨、投诉是企业与客户接触的核心环节，更是企业能否通过客户服务水平提升走向辉煌的分水岭，关注对于客户不满、抱怨、投诉的处理是提升企业整体服务水平的关键。

**课程特色：**

通俗易懂——用身边发生的事，直击问题核心，易于理解掌握

实操性强——方法可操作性强，大都可以直接使用

行业性强——大部分的案例都是直接来源于银行一线

**课程收益：**

1. 让全新的客户服务理念能真正渗透在客服人员的言行举止之中；
2. 帮助学员了解和分析投诉客户的理性诉求和非理性心理。
3. 提升学员对疑难投诉的认知和解决问题的技巧。
4. 通过分析投诉案例、案例实战演练帮助学员掌握客户投诉处理的关键流程与应对技巧。

**课程大纲：**

第一章：道篇——将心比心、换位思考

现场案例1：一天中午，一位客户到网点办理业务，由于之前等候时长太长（一个小时），以致于客户将不满发泄到了柜员身上。客户办完业务后不走，拿着几百元前一直办理存取，这时柜员小芳也表现出不耐烦。做为大堂经理的你，此时会怎么处理？

一、提问：你如何看待客户投诉？

二、让我们来投诉一下自己。

三、重视顾客服务，防止/处理顾客不满抱怨投诉的重要意义。

1. 投诉的客户是父母、医生与朋友
2. 重视投诉就是改进的机会
3. 投诉处理不当将会带来可怕的后果
4. 正确处理投诉可以产生积极的影响

四、客户投诉原因分析

1. 客户不满的等级
2. 客户满意与投诉分析模型
3. 导致客户投诉的四大原因
4. 投诉客户类型与行为特征
5. 非投诉抱怨客户的类型与心理
6. 客户希望通过投诉得到什么？

现场案例1之话术设计

第二章：术篇——工欲善其事、必先利其器

现场案例2：节假日办理业务的客户较少，这时来了一位客户，一进来便怒气冲冲的说：

“谁是大堂经理，我有事要问他。”大堂经理及时来到客户面前，亲切地说：“我是大堂经理，

您有什么问题要咨询？”客户说：“你们的借记卡为什么要收年费，还有存折？我现在要消卡和存折。但你们不能收取我的任何费用。你们银行就是霸王企业。”做为大堂经理的你，会如何应对该客户的抱怨？

#### 一、投诉抱怨处理的原则

1. 积极面对、以诚相待
2. 追本溯源、将不满转为需求
3. 先解决心情、再解决事情
4. 换位思考、有礼有节
5. 结果导向、解决问题

#### 二、按部就班：投诉处理的步骤

1. 有效倾听、接受批评
2. 换位思考、理解同情
3. 巧妙道歉、平息不满
4. 调查分析、提出方案
5. 执行方案、再次道歉
6. 深刻检讨、总结经验

#### 三、前车之鉴—投诉处理的禁忌

1. 含糊其辞 以己度人
2. 复述痛苦 冠冕堂皇

#### 第三章：战篇—沙场点兵

##### 一、银行投诉案例演练

案例三：客户投诉银保产品

案例四：客户投诉 ATM 机吞卡

(分组进行演练，相互点评后由讲师加以总结，以加强授课效果)

**讲师助理：**