

《投诉抱怨处理及应对方式》

第一篇客户投诉抱怨分析

一、为什么银行特别重视投诉？

- 1、投诉改善服务细节、提高业务技能
- 2、客户的不满意会导致客户流失带来经营风险
- 3、投诉处理不及时会转化为公众危机（舆论危机）
- 4、投诉客户的及时转化

【互动和剖析】你是否曾经这样处理过？

二、如何面对投诉抱怨的客户？

1、顾客应该摆在什么位置？

- 1)顾客是上帝还是兄弟？
- 2、面对“某些”客户时，应抱什么心态？
 - 1)我们照顾客户，我们怎么照顾自己
 - 2)服务者心态的转化
- 3、面对客户投诉我们应该如何应对？

- 1)形成我们投诉处理流程

2)把投诉进行分层处理

3) 建立内部沟通对话机制

4)投诉类型的分类指导

【互动和剖析】你在处理投诉中间需要怎样的支持？

三、客户类型分析及投诉抱怨原因分析

1、银行客户投诉抱怨的原因

1)客户期望值过高

2)银行服务管理原因

3)服务态度与业务技能未能让客户满意

【互动及剖析】如何降低顾客的期望值？

2、银行客户投诉抱怨的目的

1)不满的宣泄

2)客户自身问题的转移

3)累计问题形成的不满

4)服务中间的不平衡

5)客户想要占小便宜

3、怎样才算处理完成一个投诉？

1)帮助客户解决问题

2)追求客户满意

3)完善投诉后的收效过程

【案例分析】某客户到某行办理业务的经历，某银行网点处理客户投诉的案例

第二篇投诉抱怨处理流程

一、接待客户

1、内部角色的转化

2、消化投诉信息

【讨论和分析】怎么能隔离客户、如果不能隔离怎么办？

二、安抚客户情绪

1、客户情感的宣泄，我们如何调整情绪

2、聆听中寻找客户的突破点

3、通过客户的实时反馈判断客户

1)动作型客户

2)理论型性格

3)偏执型性格

4、安抚客户情绪的技巧

【讨论和分析】可以给客户倒的一杯水吗？

三、合理道歉

1、道歉是否等于责任

1)客户需要解释吗

2)及时道歉是否必要

3)提前道歉的危害

2、正确的道歉方式

【讨论分析】怎么界定“我”的对与错，客户有过错怎么办？

四、分析问题原因

1、准确判断客户投诉的事实真相

2、立即了解客户资料

3、通过询问、沟通方式了解顾客的期望

4、尽快判定形成解决方案的要素

【特别个例与常见情况】区分个例与不同常态下的解决方式

五、给出解决方案

- 1、降低客户的期望值
- 2、问题解决越快损失越小
- 3、赔偿拖得越久成本越低
- 4、及时征询客户意见

六、说服客户接受方案

- 1、说明解决方法的益处
- 2、征求客户意见
- 3、适当给一些小礼品补偿
- 4、第三方途径引导客户

七、跟踪服务投诉转化

- 1、客户信息记录
- 2、获得客户最终反馈