

客户抱怨与投诉处理

课时设计：1天6小时

课程内容：

本课程系统地分析了投诉的内涵、产生原因、途径和顾客投诉心理；同时阐明投诉管理体系的建立、投诉处理的流程及处理方法与技巧，以及投诉预防管理等内容。此外，还列举并深入分析了银行典型投诉管理的实际案例。通过此培训，可解决银行企业棘手的各种投诉问题，有效避免投诉事件升级。

课程目标：

通过培训使学员了解顾客投诉的原因，解决投诉的基本技巧以及在日常工作中如何去避免投诉，掌握投诉处理程序和方法。

课程大纲：

第一讲、处理投诉的重要性、产生投诉的综合因素

- 一、客户的需求冰山
- 二、投诉的表象与本质
 1. 客户方面
 2. 企业方面
 3. 客户期望值
 4. 客户的经济承受能力
 5. 客户闲暇时间充裕度
- 三、顾客抱怨有三个层级
- 四、投诉的级别
- 五、银行业常见的投诉原因
 1. 客户的期望（产品和服务）没被满足
 2. 顾客的感受被忽略
 3. 服务承诺未实现
 4. 顾客本人的性格问题
 5. 保安的原因
- 六、客户投诉升级的原因

第二课 客户产生投诉的心理因素

- 一、购买因素与文化、社会、个人心理因素
- 二、13型人格理论与客户识别
- 三、13型人格与气质类型的关系
- 四、十三型人格核心人格特征
- 五、四类大客户的消费倾向
- 六、四类销售人员易犯的四种错误
- 七、投诉过程的四个心理效应
- 八、投诉客户的五大心理状态

第三课 解决客户投诉的核心要点

- 一、投诉处理中正确心态
- 二、投诉处理中正确的宗旨策略
- 三、一名合格的投诉处理人员应该具备的素质
- 四、投诉处理的“四步成诗”法
- 五、安抚客户情绪
- 六、搜集足够的信息

- 七、给出解决方案
- 八、征询客户满意
- 九、在投诉过程争取销售机会两步法

第四课 重大投诉事件的处理方略

- 一、重大投诉的识别和处理原则
- 二、如何应对情绪激动的客户
- 三、如何应对出尔反尔的客户
- 四、醉翁之意不在酒的客户
- 五、“王海”型客户