

该怎样正确理解客户的不满

我们经常听到

你们银行怎么老排队啊？这要等到什么时候啊？

我自己的钱，怎么取的时候还要提前打招呼啊？

买的时候，你说利率比存款高，怎么现在本金都保不住啊？

客户不满的意义

客户不满的原因

请判断客户为什么不满

客户的心里需求

请判断客户的心理需求