

投诉与抱怨处理

授课时间：1—2 天

授课对象：网点工作人员

课程目标：

1. 了解抱怨与投诉产生的原因
2. 正确面对客户抱怨与投诉
3. 提升银行的服务意识和能力
4. 掌握投诉与抱怨的处理方法

课程大纲：

一、投诉是挑战更是机会

1. 抱怨投诉者究竟想得到什么
2. 理性投诉者
3. 感性投诉者
4. 客户是如何流失的
5. 抱怨与投诉的含义
6. 抱怨与投诉的实质
7. 抱怨与投诉的界定

二、抱怨与投诉产生的原因

1. 直接原因
2. 间接原因
3. 服务品质不良
4. 服务方式不正确
5. 使用不习惯的(新)金融服务

三、投诉处理的意义

1. 恢复储户对银行和当事人的信赖感
2. 避免引起更大的纠纷和恶性事件
3. 收集信息
4. (投诉)满意储户将是最好的中介 (满意储户会将满意告诉另外的 2-5 人)
5. (投诉)不满意储户是银行的灾难(不满储户会将不满告诉另外的 10-20 人)

四、处理客户投诉的立场

1. 立场一：维护客户的合法权益
2. 立场二：维护银行和当事人的声誉
3. 立场三：平衡银行和客户的长短期利益

五、处理投诉指导思想

1. 储户是朋友
2. 真诚守信
3. 不可激化矛盾
4. 相关法律法规和银行规定
5. 不可轻易以现金形式解决冲突

六、投诉客户的类型

1. 质量监督型
2. 理智型
3. 谈判型
4. 受害型

5. 忠实拥戴型

七、几种难于应付的投诉储户

1. 以感情用事诉说者
2. 滥用正义感者
3. 固执己见者
4. 自我陶醉者
5. 有备而来者
6. 有社会背景，宣传能力者

八、处理投诉的心态

1. 在得失问题上要深谋远虑
2. 以信为本，以诚动人
3. 时刻提醒自己：我代表公司而不是个人
4. 学会克制自己的情绪
5. 换位思考，从客户角度想问题
6. 把抱怨处理当作自我提升的一次考验

九、处理投诉标准程序

1. 聆听并认真记录
2. 表示感谢
3. 表示歉意
4. 帮投诉人分析出问题的可能性
5. 征求投诉人解决意见
6. 告诉对方银行解决问题的原则及方案
7. 留下我们的服务电话，并道别

十、投诉处理禁止法则

1. 立刻与客户摆道理
2. 急于得出结论
3. 一味的道歉
4. 告诉客户：“这是常有的事”
5. 言行不一，缺乏诚意
6. 吹毛求疵，责难客户

注：上述课程大纲为通用版，实际  课程会根据客户需求、学员状况、行业特点、授课时长等确定具体课程内容。