

《客户抱怨与投诉处理技巧》

【课程背景】

在银行竞争日益白热化，以及网络金融迅猛发展的时代，客户对银行服务的要求越来越高，而服务期望值的升高往往伴随着满意度的下降，以及客户投诉抱怨比例的上升，网点人员应该掌握客户抱怨处理的解决技巧，以有效预防为主，妥当处理为本，转怒为喜为宗旨，追求客户满意为目标，充分化解客户不满的情绪，提升客户对银行的忠诚度。掌握技巧还远远不够，在现实中常常发现部分服务人员虽懂得技巧，然而投诉发生时还是喜欢执着于谁对谁错，甚至把情绪宣泄到客户身上。特别是在服务人员无明显过错但需要向客户致歉时，服务人员不愿意道歉，致使投诉处理大打折扣，所以投诉处理中还必须让服务人员有一个成熟的心态去面对客户，控制好自我情绪以便解决问题。

【课程对象】

高低柜柜员、大堂经理、理财经理、网点主任

【课程框架】

- 一、 投诉是金-重新认识投诉
- 二、 循序渐进-投诉处理流程/步骤
- 三、 工欲善其事，必先利器-投诉处理锦囊
- 四、 防患于未然-投诉规避/禁忌

【课程内容】

模块一：投诉是金-重新认识投诉

一、什么是投诉？

- 1) 客户抱怨与投诉定义解析
- 2) 什么是客户满意？

二、重新认识客户投诉的价值

- 1) 客户投诉对银行有什么意义
- 2) 客户投诉的定律
- 3) 重新认识投诉和客户

三、客户投诉分类与原因

- 1) 按投诉原因的分类
- 2) 常见的银行投诉原因
- 3) 抱怨者究竟想得到什么？

模块二：循序渐进—投诉处理流程

一、投诉处理的基础

二、客户抱怨与处理步骤

- ✓ 处理投诉前的自我心态调整方法
- ✓ 将客户带离业务区域两步法

- ✓ 安抚客户情绪三步法
- ✓ 了解投诉问题二步法
- ✓ 投诉问题分析三步法
- ✓ 投诉处理过程四步法
- ✓ 客户预期管理两步法
- ✓ 争取销售机会两步法
- ✓ 后续客户跟踪六步法

三、投诉处理实战的“通用法则”

四、投诉处理实战的“流程情景应对”

五、投诉处理实战的“典型场景应对”

六、投诉处理流程十六字箴言

七、突发事件处理方法

模块三：工欲善其事，必先利其器—投诉处理锦囊

一、投诉预警区域——常见投诉区域

- 1) 咨询引导区
- 2) 客户等候区
- 3) 业务办理区
- 4) 自助服务区

模块四：防患于未然—投诉规避/禁忌

一、投诉规避的建议

- ✓ 掌握交流的艺术
- ✓ 高效沟通是关键
- ✓ 规避投诉升级的“三原则”

✓ 规避投诉升级的前提

二、客户投诉规避与禁忌

三、客户投诉规避与禁忌

四、案例演练