

银行员工有效沟通与客户投诉处理

课程背景：

在激烈的竞争中，银行网点功能在逐步转型，从结算型网点转向服务营销型网点。网点的转型必将提升网点的服务能力和销售能力，有效提升客户满意度和忠诚度。网点转型的关键是所有员工都能执行一整套行之有效的服务标准和现场销售标准。

但在网点服务中我们发现了这种现象：

- 1、服务代表缺乏良好的服务意识和观念；
- 2、服务代表没有准确理解自身的服务角色和定位，不善于团队协作；
- 3、服务代表缺乏服务规范，服务的随意性较强；
- 4、服务代表不知道怎么处理营业厅网点投诉事件
- 5、服务代表缺乏沟通方式、方法
- 6、网点的整体绩效不佳等。。。。。。

课程时间：1天

课程收获：

- 1、掌握各岗位人员在服务中的角色定位；成为优秀的服务协作者；
- 2、掌握客户高效处理客户投诉、使客户满意率提升
- 3、掌握高效沟通技巧、与上司下属沟通、平行沟通、与客户沟通

课程内容：

第一部分 突破司空见惯，进阶服务意识

1. 培养员工的客户意识
2. 员工个人行为对公司整体形象的意义
3. 服务意识的建立
4. 服务配合的解读

第二部分：有效沟通步骤

一、自我沟通能力水平测试

二、有效沟通四部曲

1. 有效表达--有效表达技巧与角色扮演
2. 用心倾听--四级挑战实现用心倾听
3. 积极反馈--积极反馈的四种策略
4. 结果演绎--移情互助法则

三、获取客户的需求，服务 90 分

- 1、基本需求
- 2、信息需求
- 3、情感需求

第三部分：服务语言艺术修练

1. 有效掌握信息的对称性
2. 探寻客户的心理需求
3. 有温度的语调语气表达

4. 层次为先的服务沟通顺序
5. 有效拒绝客户的技巧

第四部分：DISC：四类客户的沟通方式

- 1、活泼外向类型的客户服务与沟通技巧
- 2、力量型的客户服务与沟通技巧
- 3、美分析性的客户服务与沟通技巧
- 4、平和型的客户服务与沟通技巧
- 5、如何采用客户喜欢的沟通方式进行沟通

第五部分 厅堂投诉处理篇

第一：学员演练引入

学员分享：“难缠的客户”

角色扮演：遇到这样的情况，你会怎么处理？

案例 1：一中年男子，气势汹汹的在银行里吵闹：
银行居然给假钱？？！

案例 2：VIP 客户超过限额取款没有带身份证，
不理解规定，发脾气怎么办？

案例 3：客户因为等候时间过长，大发雷霆，如何处理？

第二：投诉的真面目

客户为什么会投诉？

处理投诉的意义

投诉的种类

第三：四心

引入：角色扮演-父子

积极心

奥运-击剑比赛上的保守

耐心

责任心

案例分析：下班时分，李大爷在银行门口吵闹，自己的银行卡丢了要求解决。

同理心

第四：投诉处理步骤及技巧

受理投诉

练习：在遇到一个愤怒的客户时，你会怎样处理

练习：怎样使用 3F 的方法安抚客户

收集信息（分析原因）

提出建议----分析客户的需求

达成共识三大方法

确认满意

回馈跟踪（跟踪回访）

练习：如何迅速转移难以处理的客户？