

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 积极心态的建立，冲破思维模式

- 壹、服务意识的建立
- 贰、人的三个大脑的解读
- 参、积极心态的建立：突破思维模式
- 四、员工工作幸福瞬间的建立
- 伍、关注圈与影响圈的建立

第二部分 塑造员工诚信和可靠职业形象

- 一、仪容仪表仪态
 - 形象要素
 - 职业特
 - 专业色彩
 - 工服穿着要点
 - 衬衣礼仪细节与选择
 - 西服礼仪细节与选择
 - 饰物佩戴的禁忌

- 职业皮鞋的要求
- 容易被忽略的重要细节

第三部分 厅堂服务礼仪举止训练

- 一、站姿、坐姿、走姿、蹲姿
 - 迎接客户时的正确站姿
 - 办理业务时的正确坐姿
 - 工作区间的正确走姿
 - 工作区间的正确蹲姿
- 二、身体手势语言
 - 迎接客户时头部、眼神、面部表情、手势、上下身躯语言
 - 办理业务中头部、眼神、面部表情、手势、上下身躯语言
 - 处理内部事宜时头部、眼神、面部表情、手势、上下身躯语言
- 三、物品取放方式
 - 接递存折、证件、开户凭证等的正确方式
 - 客户借用笔或其他物品时的正确递交方式

第四部分 柜面服务接待七步曲

- 一、柜面服务关键流程（每一步动作的要点分解）
 - 站相迎
 - 笑相问
 - 礼貌接
 - 及时办
 - 巧推荐
 - 提醒递
 - 目相送

- 二、工作行为规范情景模拟

第五部分 大堂规范服务流程篇

第一：大堂经理服务用语

- 1、三个到位
- 2、两个引导
- 3、一个耐心

第二：大堂经理一日常服务管理标准

- 1、班前准备
- 2、班中准备
- 3、班后整理

第三：大堂经理服务操作基本要领

- 1、营业前的各项检查工作
- 2、迎接客户
- 3、微笑问好
- 4、及时疏导、安抚情绪
- 5、引导客户办理业务，进行巡视管理
- 6、识别推介、主动营销
- 7、送别客户、处理总结

第四：大堂经理咨询服务

- 1、三个得体
- 2、两个尊重
- 3、一个杜绝

第六部分：厅堂沟通服务提升篇

第一：沟通的基本认知

- 1、什么是沟通
- 2、沟通的程序与要素
- 3、沟通障碍与风险

第二：大堂经理的服务语言艺术修练

- 学会有效倾听客户需求
- 学会礼貌赞美
- 沟通的 3A 原则
- 把指令性的语言转化为三明治的原则
- 如何拒绝客户的技巧
- 大堂经理语言优化训练
- 语速对语意表达的作用及训练
- 不同语气对顾客的不同心理暗示
- 面部表情语言的训练及使用
- 肢体语言对信息传递的影响及运用

第七部分 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？

第八部分：快速营销六步法训练

一、发现客户

1、行动的目的

2、客户的标准

3、发现客户的途径

4、客户的关注焦点与需求分析

二、建立信任

1、建立信任的重要性

2、建立信任的方法

3、如何通过服务建立信任

4、如何通过沟通建立信任

5、如何通过行动建立信任

三、激发需求

1、行动的目的与内容

2、客户的需求种类

3、激发需求的常用方法

4、激发需求的有效步骤四、展示产品

- 1、行动的目的与内容
- 2、展示产品的准备
- 3、展示产品的方式
- 4、展示产品的技巧
- 5、展示产品的注意事项

五、处理异议

- 1、行动的目的与内容
- 2、客户提出异议的原因
- 3、客户异议的类型
- 4、处理异议的技巧
- 5、处理异议的注意事项
- 6、异议处理话术

六、促成销售

- 1、行动的目的与内容
- 2、促成销售的步骤
- 3、识别客户的购买信号
- 4、促成销售的常用方法
- 5、促成销售的注意事项
- 6、巩固销售的办法

七、银行主要产品销售话术及情景演练

不同情境下商业银行信用卡、网上银行、基金产品、保险和理财产品等主打产品的销售话术、快速促成及模拟演练。