

# 服务沟通礼仪与投诉处理技巧

课程讲师：兰洁

课程对象：一线员工、座席代表、客服专员等。

课程大纲：

## 第一章、基础服务礼仪优秀的素质修养训练（案例分析、示范指导及模拟演练）

### 一、主动服务意识

- 1.我们的工资由谁付？
- 2.什么是企业生存的根本？
- 3.本行业市场现状分析；
- 4.在产品同质化的今天，我们靠什么赢得市场？获取利润？
- 5.顾客满意好处与顾客不满意的后果分析；

### 二、服务心态

凡事正面积极

凡事颠峰状态

凡事主动出击

凡事全力以赴

模拟演练：赢者心态训练

### 三、基础服务礼仪

#### ① 站坐走姿训练

#### ② 手势、表情、着装、配饰服务规范

#### ③ 基础服务心态——银行人的职业素养

- 1.银行人的职业道德
- 2.银行人的职业意识---敬业、认真负责
- 3.银行人的职业行为习惯
- 4.银行人的职业技能

讨论：做好本职服务工作有哪些好处？（对公司、对网点、对个人）

#### ④ 岗位服务用语

- 1.身体手势语言控制
- 2.口头服务语言控制

#### ⑤ 岗位职业形象

- 1.仪容仪表仪态
- 2.职业形象提升技巧

#### ⑥ 岗位职业礼仪

- 1.迎接客户时的礼仪与规范
- 2.办理业务时的礼仪与规范
- 3.送别客户时的礼仪与规范

#### ⑦ 岗位服务技能

- 1.看：用眼识客
- 2.听：听到客户的心声
- 3.说：把话说到客户的心坎
- 4.问：问出背后的事实

## 第二章、服务沟通礼仪（案例分析、示范指导及模拟演练）

### 一、服务沟通文明用语

- 1.内容
- 2.声音语言
- 3.态度、情绪信心
- 4.声音训练（语速训练、语调训练、语气训练、重音停顿训练、音质训练、音量训练、普通话训练）
- 5.态度训练
- 6.提高信心能力训练

### 二、优质服务沟通六件宝：微笑、赞美、提问、关心、聆听、“三明治”

#### ① 微笑训练（使用四级强度训练微笑：

- 1.针对友好的顾客微笑
- 2.针对心情的不佳的顾客微笑
- 3.针对批评我们的顾客微笑
- 4.针对强势指责投诉我们的顾客微笑

#### ② 赞美训练赞美话术、赞美的十大内容、赞美禁忌标签赞美 15 句话

#### ③ 提问技巧训练（开放式提问 VS 封闭式提问）

- 1.假设提问法
- 2.感官运用法
- 3.心像提问法
- 4.总结提问法

#### ④ 关心技巧训练

#### ⑤ 聆听技巧训练用四级强度训练聆听

- 1.针对友好沟通的顾客聆听技巧
- 2.针对心情的不佳的顾客聆听技巧
- 3.针对批评我们的、语言过快顾客的聆听技巧
- 4.针对语音不标准、说话不清晰的顾客的聆听技巧
- 5.针对强势指责投诉我们的顾客聆听技巧
- 6.“三明治”技巧训练（针对五常见问题的三明治沟通技巧）

第一层：认可、鼓励、肯定、赞美

第二层：建议、指正、要求、询问

第三层：鼓励、肯定、赞美、希望

### 三、服务沟通之客户心理

- 1.对方最关心的是什么
- 2.如何站在对方立场进行沟通
- 3.行为冰山模型

#### 案例分析：银行受理正反两案例分析

### 第三章、沟通技巧与主动服务意识（案例分析、示范指导及模拟演练）

#### 一、如何提高客户服务的满意度？

- 1.客户服务的基本原则与要求：共性服务原则、个性服务原则
- 2.客户满意否由何决定？
- 3.提高客户满意度的关键
- 4.提高客户满意度的技巧
- 5.客户满意 VS 客户忠诚测试：客户满意度测试

#### 二、优质客户服务的四个基本阶段

- 1.接待客户
- 2.理解客户
- 3.帮助客户
- 4.留住客户

#### 三、关注接待客户

- 1.客户进门时关注
- 2.客户等候时关注

3.客户离开时关注训练：来有迎声、走有送声

## **四、现场服务接待礼仪与技巧**

- 1.职业着装
- 2.仪容仪表：站姿、坐姿、走姿、蹲姿、自我介绍
- 3.名片交接
- 4.指引手势：开关门、指导取号、指导填单
- 5.指导使用 ATM 机礼仪
- 6.指导使用自助终端礼仪
- 7.回答客户提问礼仪
- 8.低柜服务礼仪
- 9.派发银行宣传单张礼仪
- 10.产品营销的礼仪
- 11.遇客户不自觉排队沟通礼仪
- 12.遇客户在前厅大声喧哗沟通服务礼仪
- 13.遇客户假币沟通服务礼仪
- 14.客户等待时间过长沟通服务礼仪小组训练：厅堂服务礼仪

## **五、客户沟通技巧**

### **① 挖掘和识别目标客户**

- 1.目标市场分类
- 2.目标客户挖掘与识别
- 3.寻找银行利基市场——挖掘痛点
- 4.搜寻客户源技巧及注意事项

### **② 客户深层需求及决策分析**

- 1.客户冰山模型
- 2.高效收集客户需求信息的方法
- 3.高效引导客户需求的方法
- 4.客户合作心理分析
- 5.客户决策身份分析案例：不同年龄客户需求的分析

### **③ 客户沟通引导策略**

- 1.话术引导技巧
- 2.沟通引导的目的

3.高效沟通谈判六步骤

4.沟通引导实用策略

## 第四章、客户抱怨投诉处理技巧训练（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练）（重点）

### 一、顾客心理分析

#### ① 产生不满、抱怨、投诉的三大原因

- 1.对产品和服务项目本身的不满
- 2.顾客对服务人员的服务态度及技巧不满
- 3.顾客自己的原因

#### ② 顾客抱怨投诉的心理分析

- 1.求发泄心理
- 2.求尊重心理
- 3.求补偿心理

模拟演练：经典投诉分析

行业常见顾客抱怨投诉心理分析

就学员提出的难点进行示范讲解、模拟演练、分析点评

### 二、顾客投诉的处理技巧

#### ① 处理投诉的要诀：先处理感情，再处理事情

#### ② 8种错误处理顾客抱怨的方式

- (1) 只有道歉没有进一步行动
- (2) 把错误归咎到顾客身上
- (3) 做出承诺却没有实现
- (4) 完全没反应
- (5) 粗鲁无礼
- (6) 逃避个人责任
- (7) 非语言排斥
- (8) 质问顾客

### 三、影响处理顾客不满抱怨投诉效果的三大因素

- 1.处理时的沟通语言
- 2.处理的方式及技巧
- 3.处理时态度、情绪、信心

#### **四、顾客抱怨及投诉处理的六步骤**

- 1.耐心倾听
- 2.表示同情理解并真情致歉
- 3.分析原因
- 4.提出公平化解方案
- 5.获得认同立即执行
- 6.跟进实施

#### **五、顾客抱怨及投诉处理的对策**

- 1.息事宁人策略
- 2.黑白脸配合策略
- 3.丢车保帅策略

**结束总结**

**颁奖典礼**

**留影纪念**