

---

# 《客户投诉处理技巧与高情商沟通能力提升》

主讲：林家旭

## 【课程目标及课程受益】

- 1、让学员带着问题和平时操作中的案例来上课，通过交流、分享、点评获得更多的思考；
- 2、以客户的抱怨和投诉处理为主线，提升团队和个人的投诉处理水平，并触类旁通地提升销售水平；
- 3、帮助学员找到灵活处理客户投诉的关键点，使平时服务中碰到的一些疑难杂症找到更好的解决方法；
- 4、让网点服务人员更好地了解投诉客户的类型，在工作中有针对性地处理问题；
- 5、让服务人员进一步了解投诉处理的流程和规范话术，以便更专业地处理问题；
- 6、帮助学员懂得如何进行情绪管理和磨练心境，以便处理问题时能够调到最佳状态。

## 【课程时间】1天

## 【授课方式】

课程讲授—Lecture

案例分析—Case

角色扮演—RP

分组讨论—GD

游戏体验—Game

情景测验—Test

影音资料—Video

教练提问—Question

## 【课程大纲】

<p>第一单元：客户为什么会投诉？</p>	<p>第一时间识别客户的不满：</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1、当客户感受到服务质量与心理期望值的差距时</li><li>2、客户跟我们看问题的角度不一样产生异议     图片识别</li><li>3、银行工作人员沟通欠技巧     讨论：大堂经理可以不用下跪来解决问题吗？</li><li>4、客户本人的性格问题     四种不同性格分析</li></ol> <p>经典投诉案例分析：</p> <p>案例一：人流拥堵应对技巧</p> <p>案例二：机具故障，客户开始抱怨</p> <p>案例三：自助机具排队办理业务的人较多，等候客户产生焦躁情绪</p> <p>案例四：营业中，厅堂内一下子突然进来很多人取号</p> <p>案例五：应对记者采访的技巧</p>
<p>第二单元：诉战速决——投诉处理流程与沟通协调技巧</p>	<ol style="list-style-type: none"><li>1、隔离技巧:将客户带离业务区域两步法</li><li>2、安抚客户情绪两步法     如何“安慰客户”是处理投诉技术活儿，你会多少？     演练：面对“一分哥”的无理要求，你打算如何应对？</li><li>3、“倾听”与“记录”的艺术<ol style="list-style-type: none"><li>1) 别小看“倾听”，它决定了客户是否愿意与你谈下去</li><li>2) 让客户信任你的诀窍</li></ol></li><li>4、如何准确判断客户投诉需求<ol style="list-style-type: none"><li>1) 练成沟通高手从懂得客户开始</li><li>2) 学会把握好说话的时点和方式</li></ol></li><li>5、投诉处理过程七步曲</li><li>6、客户预期管理两步法<ol style="list-style-type: none"><li>1) 不承诺银行不能办到的事情</li><li>2) 告诉银行的政策、权限</li></ol></li></ol>

	<p>经典投诉案例分析：</p> <p>案例一：兑换零钱的人</p> <p>案例二：大额取款未预约的客户</p> <p>案例三：接待老年客户</p> <p>案例四：接待无理取闹的人</p> <p>案例五：细心才能了解客户具体情况</p>
<p>第三单元：心境的磨练 与高情商沟通修炼</p>	<p><b>课堂讨论：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、客户在厅堂大声发难，指责你甚至是辱骂时，你的心情如何？</li> <li>2、被客户伤害时，谁来安慰你呢？</li> <li>3、情商是什么？为什么它能帮你产生说服客户的魅力？——</li> </ol> <p><b>情商修炼，四步搞定</b></p> <p><b>第一步 认知情绪</b></p> <p>人们在沟通的过程中，有 70%的是情绪，30%才是内容。 案例分析：员工小 A 是如何掉进客户的恶劣情绪陷阱的？</p> <p><b>第二步 修炼自己</b></p> <p>讨论：流程要求我们安慰客户，可我们被客户伤害了，谁来安慰我们？</p> <p>快速自我修补的方式——拒绝“情绪垃圾”</p> <p><b>第三步 同理互换</b></p> <p>“情商”的核心理论就是理解他们的能力和智慧。 如何才能真正换到客户此刻的心情中去呢？</p> <p><b>第四步 正确处理</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 淡定交谈</li> <li>2) 弄清事实</li> <li>3) 同理互换</li> <li>4) 赢得理解</li> <li>5) 协商解决</li> </ol>

---

第四单元：媒体记者应对措施	<ol style="list-style-type: none"><li>1、认识媒体</li><li>2、营业网点应对采访流程</li><li>3、营业网点应对采访注意事项</li><li>4、媒体危机公关的六个原则</li><li>5、善用媒体攻破危机</li></ol>
---------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

