

银行客户投诉分析与落地解决策略

主讲：金玉成

课程目标：

- 1、学习并掌握客户投诉的心理分析定位
- 2、学习并掌握客户投诉的化解处理技巧
- 3、学习并掌握整体客户投诉处理流程
- 4、学以致用，场景模拟与现场点评相结合，将培训效果转化为落地成果。

授课方式：

专题讲授、小组研讨、互动发布、案例分析、模拟点评、工具分享、启发教学

课时安排：1天，6小时 / 天

课程大纲：

第一讲、客户投诉心理分析

一、客户三种需求

- 1、业务咨询办理
- 2、倾诉发泄
- 3、尊重认同

二、产生不满、抱怨、投诉的三大原因

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

三、客户投诉产生的过程

- 1、由量的积累到质的飞跃；
- 2、潜在不满-->即将转化为抱怨-->显在化抱怨-->潜在投诉-->投诉

四、客户投诉的三种心理分析

- 1、求发泄的心理
- 2、求尊重的心理
- 3、求补偿的心理

五、客户投诉目的与动机

- 1、精神满足
- 2、物质满足

六、客户四种性格与投诉的心理分析及处理技巧

- 1、四种性格的特点描述（力量型、活泼型、完美型、和平型）
- 2、四种性格的短片断观看及分析讨论
- 3、针对四种客户性格的沟通技巧
- 4、针对四种客户性格的投诉处理技巧

七、客户声音及内容分析与处理技巧

- 1、音量分析
- 2、语速分析
- 3、语气、语调
- 4、情绪分析
- 5、表达逻辑分析
- 6、核心问题分析

八、超越客户满意的三大策略

- 1、提高服务品质
- 2、巧妙地降低客户期望值
- 3、精神情感层面满足

九、案例分析及视频观看

- 1、贷款没有如期审批下来导致投诉心理分析
- 2、房贷车贷等客户投诉心理分析
- 3、理财产品未达到预期的客户投诉心理分析
- 4、客户称未受尊重心理分析
- 5、客户缘何投诉
- 6、示范指导、模拟演练
- 7、就学员提出的难点进行示范讲解、模拟演练、分析点评

第二讲、客户投诉的处理技巧

一、处理客户投诉宗旨

- 1、客户满意最大
- 2、减少银行损失

二、处理客户投诉的要诀

- 1、先处理感情
- 2、再处理事情；

三、10种错误处理客户投诉的方式：

- 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、质问客户
- 9、语言地雷
- 10、忽视客户的情感需求

四、影响处理客户不满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

五、客户抱怨投诉处理的六步骤：

- 1、耐心倾听
- 2、表示同情理解或真情致歉
- 3、分析原因
- 4、提出合理化解决方案
- 5、获得认同并立即执行
- 6、跟进实施

六、客户投诉处理的三明治技巧

七、客户投诉处理细节

八、巧妙降低客户期望值技巧

九、当我们无法满足客户的时候……

十、快速处理客户投诉策略

短片观看及案例分析

十一、客户投诉处理的十对策

十二、资源整合技巧

十三、投诉处理方案策划与呈现

1、投诉处理方案策划

A、投诉处理方案的核心目标

B、投诉处理的投入产出分析、可行性分析

2、投诉处理方案呈现

十四、投诉处理的商务谈判

十五、特殊客户投诉处理策略整合

第三讲、课程回顾与互动交流