

# 银行网点冲突与投诉处理

主讲人：金玉成

## 课程背景

在银行业竞争日趋激烈的当下，银行网点功能正在逐步转型，从结算型网点转向服务营销型网点转变已经是必然的趋势。网点转型的关键在于提升网点的综合服务能力和销售能力，如何有效提升客户满意度和忠诚度至关重要。

但是，在实际服务中我们经常会发现这种现象：

- 1、部分员工缺乏良好的服务意识和观念；
- 2、部分员工没有准确理解自身的服务角色和定位，不善于团队协作；
- 3、部分员工缺乏标准服务规范，服务的随意性较强。
- 4、部分员工不知道如何处理营业厅网点投诉事件，有事先想找领导；
- 5、部分员工缺乏正确的沟通方式、方法。

**授课对象** 柜员、大堂经理、理财经理、客户经理、网点主任、支行长

## 课程收益

- 1、掌握系统的客户满意度管理方法与技巧
- 2、了解客户的情感和被尊重的需求，学会在各种服务情境中，正确运用服务营销，改善服务质量，实现客户满意。
- 3、熟练掌握各种服务营销技巧，尤其是处理客户投诉，弥补客户服务中出现错误的技巧，创造客户满意。

## 授课方式

专题讲授、案例分析、工具分享、小组研讨、互动发布、现场演练、启发教学

**课程时间** 1天，6小时/天

## 课程大纲

### 第一讲、情景演练

#### 一、难缠的客户

- 1、角色扮演：遇到这样的情况，你会怎么处理？
- 2、案例：一中年男子，气势汹汹的在银行里吵闹：

#### 二、银行居然给假钱？

- 1、案例：VIP客户超过限额取款没有带身份证，

#### 三、不理解规定怎么办？

- 1、案例：客户因为等候时间过长，大发雷霆，如何处理？

### 第二讲、投诉的根源在哪里

#### 一、客户为什么会投诉？

#### 二、处理投诉的意义

#### 三、投诉的种类

#### 四、四心级服务

- 1、积极心
- 2、爱心
- 3、耐心
- 4、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。

### **第三讲、投诉处理步骤及技巧**

#### **一、受理投诉**

- 1、讨论：柜员最多遇到的客户抱怨及一句话应对

#### **二、安抚客户（安抚情绪）**

- 1、练习：在遇到一个愤怒的客户时，你会怎样处理
- 2、练习：如何使用 3F 的方法安抚客户

#### **三、收集信息（分析原因）**

#### **四、提出建议——分析客户的需求**

#### **五、达成共识三大方法**

#### **六、确认满意**

#### **七、回馈跟踪（跟踪回访）**

#### **八、特别要点：如何在柜面提高投诉处理的速度？**

**练习：如何迅速转移难以处理的客户？**

### **第四讲、有效处理客户抱怨与投诉**

#### **一、防止客户抱怨的恶化**

- 1、抱怨与投诉种类及对应策略资费/帐单/业务流程/系统问题/服务问题
- 2、如何防止顾客抱怨升级并有效化解抱怨
- 3、顾客抱怨处理流程与技巧
- 4、如何有效降低投诉数量
- 5、处理投诉的礼仪策略与方法
- 6、处理投诉的正确流程及主要步骤

#### **二、用服务补救有效化解客户不满**

- 1、什么是服务补救
- 2、怎样进行服务补救

案例讨论：“你收到我们的信了吗？”

案例讨论：“让抱怨的顾客开心”

### **第五讲、课程回顾与互动交流**