

培训收益：	1、掌握与客户沟通的技巧和方法，通过高效沟通赢得客户。 2、正确理解冲突产生的原因和有效化解客我冲突的方法与技巧； 3、如何有效避免顾客抱怨，防患于未然，提升客户满意度 4、树立健康积极的人际交往心态，掌握建立良好人际关系的技巧；
培训时间：	1-2天
参训对象：	1、银行营业厅一线服务人员、营业厅经理、主管 2、银行营业厅后台支持人员、管理人员
授课形式：	导师讲解；练习；游戏；分组情景模拟；案例教学；评估、测试；集体拟订行动计划等
简要内容：	1、高效沟通概述 2、有效客户沟通技巧与训练 3、有效的肢体语言与训练 4、高效客户沟通的基本步骤训练 5、建立良好人际关系的技巧与训练 6、四类人际风格、沟通技巧与相应沟通策略训练 7、营业厅服务沟通经典案例解析 8、为什么会产生冲突？ 9、分析客户为什么不讲理？ 10、为什么说研究客户心理对处理客户抱怨投诉非常重要？ 11、心理学在化解客我冲突中的综合运用 12、客我冲突化解工具箱 13、化解客我冲突的积极行为 14、引发抱怨升级的消极行为 15、哪些抱怨和冲突是可以避免的？ 16、充分发掘投诉的价值与危机营销 17、银行营业厅经典抱怨投诉案例情景演练与分析

客户沟通及冲突处理