

网点厅堂服务技巧与投诉处理提升专题培训

课程收获

- ◆ 本课程从银行柜员对工作的认知、服务礼仪、服务意识、团队合作及营销技巧的的不同角度、不同层面、不同内容进行综合训练，让学员明白职场规则和规矩的培训内容；
- ◆ 帮助学员调整工作心态、提升仪容仪表形象，规范行为举止礼仪，提升言语沟通等能力；
- ◆ 学会如何与客户打交道、如何对客进行日常营销服务的培训。
- ◆ 通过培训让学员真正成为一名知礼懂礼之人，实现个人和企业，从形象到素质的全面提升。

课程特点

- **专业**——多年来一直致力于服务的传播和实践
- **实用**——丰富新鲜的案例，实操性情景讲解、服务规范教学片段和现学现用的情景演练
- **量身定做**——根据企业实况设计案例和知识点，量身定做顾问式培训
- **授课原则**——一次体验胜于千次说教
- **培训流程**——我做你看，你我同做，你做我验
- **培训效果**——学员满意率超过 95%

课程规划

培训对象：厅堂人员

培训时间：2天

培训形式：现场讲授、图片纠错、老师示范、案例分析、角色模拟、演练互动

课程大纲

【课程大纲】

第一天：提升网点厅堂服务品质避免客户抱怨与投诉的发生

模块一：厅堂服务到底是什么？——服务意识强化+服务技巧提升

一、我们不仅要服务，重要的是要做卓越服务

- 1、付我们薪水的是谁？
- 2、好服务就是好企业
- 3、服务是什么？
- 4、服务存在于哪儿？
- 5、顾客是谁？
- 6、客户真的是上帝吗？

模块二：服务不仅需要喊口号，关键的是要掌握 7 大“秘诀”

- 1、微笑永远是卓越服务的第一大法宝——服务根源
- 2、做业务要有希尔顿刷马桶那样的决心和品质——服务执行
- 3、时刻准备着随时为客户提供卓越服务——服务预案
- 4、看人待物并非是卓越服务中容易做好的事情——服务态度
- 5、大显身手，为企业创造更多的回门利润——服务利润
- 6、卓越服务至关重要是创造新服务力——服务创新
- 7、服务视角决定服务高度——服务视角

模块三：快乐地成功 OR 愤怒地失败——服务心态养成

讲授模式：案例分享、故事分享、游戏互动

一、服务是“受气、低下、没尊严”的代名词吗？

- 1、我们还在曲解服务的本质吗？
- 2、服务始终来自于哪里？
- 3、乐在工作才能和气生财
- 4、好员工带来好顾客

模块四：厅堂服务人员的心态调整

- 1、压力来自哪里？

- 我有压力吗？
- 压力对我们影响有多大？
- 性格决定解决压力的方式；
- 心态决定状态。
- 2、心理障碍，工作中的拦路虎；
 - 每天重复着单调的工作，厌倦了！
 - 我做啥事都反复考虑，难以抉择，真痛苦。
- 3、情绪问题，让工作越干越累；
 - 客户总是很难缠，我该怎么办？
 - 面对客户抱怨与投诉，会影响你的情绪吗？
 - 生活中的负面情绪，会影响你的工作吗？
- 4、面对压力与情绪的自助心理疗法；
 - 根据现场学员提出的情况，给予几个自助心理疗法的体验。

第二天：网点厅客户抱怨与投诉现场处理技巧

第一章：客户抱怨的真相——客户投诉的原因分析

案例讨论：为什么客户会抱怨？

- 一、客户对购买产品的不满意
- 二、客户对所提供的服务不满意
- 三、客户投诉的其他原因

第二章：客户投诉的不同心理及应对

- 一、客户的不同需求与投诉动机
- 二、客户投诉的心理及应对
 - 1、求补偿心理及应对
 - 2、求尊重心理及应对
 - 3、求宣泄心理及应对
 - 4、求认同心理及应对
 - 5、报复心理
 - 6、求解决问题的心理
 - 7、好表现、获得承认的心理

第三章：客户投诉处理的技巧

- 一、提升个人沟通能力
 - 1、处理投诉的沟通要从心开始
 - 2、和客户的沟通为什么这么难？
 - 3、克服与沟通障碍的9大策略

- 4、沟通的四大步骤
- 5、解决客户投诉时沟通的四大技巧
- 6、解决客户投诉沟通的实用策略

二、调整个人心态

- 1、付我们薪水的究竟是谁？
- 2、我们的工作就是在受气吗？
- 3、积极的心态对我们的工作和个人有什么帮助？
- 4、塑造阳光心态的 7 大工作法
- 5、如何控制工作中的不良情绪？
- 6、疏导情绪的途径

三、不同场合下投诉的处理技巧

- 1、处理客户面对面投诉的技巧
- 2、处理客户电话投诉的技巧
- 3、处理客户信函投诉的技巧

四、客户投诉处理的经典战术

五、客户投诉处理的禁忌

六、有效地利用提问技巧处理电话投诉

第四章：客户投诉的处理流程

一、客户投诉的受理阶段

- 1、客户投诉的方式
- 2、不同方式投诉的受理流程

二、客户投诉的处理阶段

三、客户投诉的反馈阶段

四、客户投诉处理的九大原则

第五章：实战案例分析与总结（学员现场提问）

