

《银行网点客户投诉处理应对技巧》

【课程背景】

信息服务时代，客户忠诚是最根本，客户是最有价值的资源，客户服务过程是一个整体，与客户联系不再是一种偶然事件，而是一个持续的过程。营销代表在服务营销过程中由于经验不足、缺乏营销技巧，缺失客户异议处理技巧导致实际成果不尽人意，如何解决营销人员处理投诉的能力，提高客户满意度，是摆在我们面前的一个课题。

本课程通过讲述良好沟通应该具备的能力的讲述、实战训练，来训练学员的沟通能力，通过客户投诉原因和心理分析，深层次探讨我们在沟通中存在的问题和投诉处理解决办法，通过移动投诉的常见实际案例详细分析，通过客户心理分析，通过5项能力灵活运用，强化训练学员的处理投诉的技能。

【课程对象】 银行网点厅堂人员

【课程时间】 1天

【课程大纲】

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（案例序号 32、27）
- 二、客户对所提供的服务不满意（案例序号 2、3、8 等）
- 三、客户投诉的其他原因（案例序号 64）

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）