

投诉类客户心理分析及应对技巧

大纲

【授课目标】

新时期，国内主要矛盾发生了历史性变化，随之而来的，是银行业内外的舆情压力不断增大，投诉处理难度不断加大，风险管控的要求不断提高！因此，非常有必要帮助银行一线员工及中、高层管理者提高对客户投诉工作的处理把控能力，将不良影响降到最小。

在处理客诉过程中，对投诉类客户的内心分析对解决纠纷意义重大，而当前大家对心理学的了解还相对有限，因此，从内而外的渗透学习，有助于从根本上提高当前的主要矛盾。

【授课讲师】

牛 箐

【授课方式】

讲授（配 PPT，配视频）

【授课地点】

待定

【授课时长】

3 课时（3 小时）

一、心理学（投诉类客户）基础理论概述

- 1、无意识与压抑的理论
- 2、人格构成学说

3、自我防御机制

4、神经症的心理病理学

二、13种投诉类客户的特点及应对策略

1、犹豫不决型客户

2、脾气暴躁型的客户

3、自命清高的客人

4、世故老练型的客户

5、小心翼翼型的客户

6、节约俭朴型的客户

7、来去匆匆型的客户

8、理智好辩型客户

9、虚荣心强的客户

10、贪小便宜型的客户

11、八面玲珑型的客户

12、滔滔不绝型客户

13、沉默羔羊型的客户

三、处理客户投诉的7个步骤

1、物理隔离与分离

2、情绪发泄环节

3、充分沟通环节

4、及时上报环节

5、妥善处理环节

6、及时反馈环节

7、总结收尾环节

四、处理客户投诉的几点实用技巧

1、移情法

2、三明治法

3、谅解法

4、3F 法

5、引导征询法

五、总结与互动