

# 《银行网点服务突发事件应对和防范》课程大纲

课程时间：6 课时

课程对象：银行网点全员

培训目标：

- 1、掌握客户投诉的原因和解决办法；
- 2、了解银行常见的突发事件；
- 3、增强员工应对突发事件的能力；
- 4、掌握突发事件处理流程。

## 第一讲：银行网点投诉产生的原因及处理办法

- 1、投诉管理的七个方法
- 2、投诉管理的六大原则
- 3、投诉管理的五个程序
- 4、如何获得好的服务评价
- 5、客户的情绪类型分析
- 6、关注客户服务体验：如何让客户获得“惊喜”的体验

## 第二讲：银行突发事件的种类

- 1、什么是银行突发事件？
- 2、银行突发事件有哪些？
- 3、银行突发事件产生原因？

## 第三讲：银行突发事件的处理策略

- 1、预防阶段
- 2、应对阶段
- 3、善后处理阶段

## 第四讲：大量银行常见突发事件案例分析

- 1、客户在网点大堂突发人身意外
- 2、客户到网点投诉被诱导购买保险
- 3、重症老年客户被担架抬进银行办理业务
- 4、客户诉求未得到及时妥当处理致“一次存一百”长时间占用柜台
- 5、安排贵宾客户优先办理业务引发普通客户不满
- 6、客户情绪激动未得到妥善处理引致争执冲突

## 第五讲：情景模拟

根据客户类型、心理需求，通过角色扮演，给出解决问题的办法