

银行服务意识及客户投诉处理

授课老师：何慧

■ 培训目的及意义(Meaning)

伴随着中国高速发展的经济，以第三产业为核心代表的“服务业”正在以迅雷不及掩耳之势快速升级，在以服务为主的企业里，“提升服务质量”、“争创优质服务”、“顾客至上”，这些服务理念常常首先被企业提起，但却是最后才执行的事情。而中国的中产阶级的崛起代表着未来服务业走进了“精细化服务”的大时代。

而此课程是服务领域中的经典课程，也是每一个服务型公司必不可少提升员工整体服务水平的课程，而客户关系的服务与维护绝不是一日之功！要想建立牢固共赢的客户关系，能否提供细微入致的服务、能否充分发挥品牌优势、能否不断进行业务创新、能否在客户端建立足够气势便成为了重中之重！

■ 课程效果 (Effect)

- 1、使学员了解服务升级后的“精细化服务”如何在企业落地使用
- 2、为学员建立卓越服务体系，系统化提升服务能力
- 3、通过案例分享和总结实用的沟通技巧
- 4、使学员掌握并运用全方位的服务技巧和实用话术
- 5、学员能够结合企业实际，提升学员处理投诉的能力

培训时限(Time)6小时/2天

课程对象 (Object) 需要提升服务意识及沟通、投诉处理能力的岗位

培训方法(Methods)培训师主讲，辅以学员现场游戏、案例、互动、视频分析等

课程主体内容 (Main points)

培训课程模块	培训课程单元内容	培训模式与目标以及工具说明
第一章节： 银行客户沟通的定义及亲和力待客技巧	随着人们思维方式的转变，服务的需求越来越精细、个性、以及走心，在客户服务中，如何让员工完胜机器人般机械式服务？如何体现服务的温度？如何真心的服务客户而不产生负面情绪？如何真正走进客户的心？	课程目标： 在和银行客户沟通的过程中，因为人的性格千差万别，如何快

	<p>1、 客户有效沟通的定义 视频：这是真正有效沟通吗？</p> <p>2、 实际工作中我遇到的问题是？ 讨论：我们在工作中实际遇到的问题有哪些？</p> <p>3、 沟通的框架模型 练习：如何在沟通中建立此框架 结论：1) 沟通的意义取决于客户的回应 2) 怎么说比说什么更重要 3) 先跟后带是沟通的精髓</p> <p>4、如何拉近与客户的关系——听的技巧 讨论：与客户交流的过程中应该听什么？</p> <p>1、聆听寻找客户心理诉求 1) 服务倾听的那些事：案例分析 2) 服务倾听中常见障碍</p> <p>5、如何让客户畅所欲言——问的诀窍 1) 好问题成就好人生 2) 问话技巧模拟练习</p> <p>6、如何让客户更喜欢——说的技巧 2) 如何一句话处理反对意见 3) 如何一句话同频同理心</p> <p>实战练习：根据企业服务的实际场景进行拆分式练习，分别进行“听”“说”“问”不同情境的实战演练</p>	<p>速有效的运用心理学的技巧达到 1、有效快速沟通 2、亲和力的建立，这是本章探讨的重点</p>
<p>第二章节： 银行投诉处理技巧实操</p>	<p>客户从预投诉——投诉——最终形成工单的过程不是突然性的行为，而是几个不满意的行为叠加、加深了抱怨的过程，在处理客户投诉的时候，怎样把握节奏，杜绝矛盾加深形成投诉？以及投诉时怎样应答给予满意的解决方案？投诉处理后如何快速恢复情绪接待下一位客户？</p> <p>1、企业投诉原因汇总 案例讨论：到底是我的错还是客户的错？ 头脑风暴：客户投诉产生的原因</p> <p>1) 正确认识客户投诉 2) 处理投诉抱怨的重点</p> <p>2、客户投诉抱怨的处理原则 1) 客户投诉背后的动机</p>	<p>课程目标： 这一章节从客户投诉原因、动机开始，一步步拨开投诉背后的真相，做到真正同理、感受客户的需求，运用 5 步聚进行投诉处理</p> <p>课程工具：投诉处理 5 步法模型</p>

	<p>2) 客户投诉的处理原则</p> <p>3、投诉处理万能法则——黄金 5 步骤</p> <p>1) 如何迅速有效隔离客户—隔离法的运用</p> <p>2) 如何充分安抚客户情绪—感性倾听</p> <p>3) 你说到关键点了吗—询问细节</p> <p>4) 如何找到客户不满的原因—解释致歉</p> <p>5) 提出方案的步骤</p> <p> 立马解决型、短期解决型、暂时解决不了</p> <p>6) 回访客户</p> <p>4、投诉处理后的自我情绪快速调节</p> <p>1) 管理而不是控制情绪</p> <p>2) 快速自我情绪恢复法</p> <p>3) 情绪压力管理的治本方法：建议作业及练习</p> <p>情景演练：根据企业实际案例进行设计</p>	
<p>第三章节：</p> <p>同理心服务及个人情绪压力管理</p>	<p>1、认识情商</p> <p>小组讨论：身边情商高的人有何特质？</p> <p>1) 情商在成功中的重要性。</p> <p>2) 情商对人生的意义</p> <p>3) 二八法则的真相</p> <p>4) 情商与情绪的关系</p> <p>现场测试：你的情商有多高？</p> <p>2、认识情绪</p> <p>1. 什么是情绪，情绪有多少种？</p> <p>2. 情绪的影响——故事：情绪污染</p> <p>1) 情绪影响身心健康；</p> <p>2) 情绪影响工作效率；</p> <p>3) 情绪影响人际关系；</p> <p>3. 有关负面情绪的认知</p> <p>1) 负面情绪的真相是什么？</p> <p>2) 探索负面情绪的正面意义</p> <p>4、同理心认知——进入他人内心世界的钥匙</p> <p>1) 何为同理心情绪沟通</p> <p>2) 我们常常犯的的错误是什么？</p>	<p>课程目标：</p> <p>通过同理心技巧了解客户的内在声音，并运用有效技巧进行个人情绪压力的管理</p>

	<p>5、如何在工作中进行情绪的同理心沟通 现场练习：我比别人更懂你</p> <p>6、处理与他人的情绪冲突</p> <p>1) 他人情绪快速识别 2) 银行服务中的“肯定”不等于“认同” 3) 情绪是不能被压抑的，只应被了解、标明与疏导。</p> <p>7. 认识你的感觉——培养高度的情感智慧 练习一：感受词汇知多少?正面情绪与负面情绪有哪些? 练习二：感受词汇练习</p> <p>8、情绪冲突中的五大调节步骤</p> <p>1) 情绪调节“五大步骤” 2) 作为倾听者的「回应三步骤」 3) 范例分析：结合“五大步骤”进行案例演示</p>	
<p>第四章：有温度的银行服务——服务意识塑造</p>	<p>随着人们消费观念的转变，对于服务的要求越来越精细化、小众化、个性化。尤其对于服务岗位的人员，如何进行高品质服务的根基在于内心对于“服务”的认知。这一章节从动能层面，了解认识到服务对于自己的价值，并且塑造良好的服务意识</p> <p>头脑风暴：你眼中的高品质服务体验 案例分享：《10086 的用心服务》</p> <p>1、可怕的服务循环图 2、客户流失数据分析</p> <p>1) 银行客户的心理诉求 2) 服务的金字塔模型 3) 服务对于企业/个人的意义</p> <p>3、工具导入：个人服务意识测试 4、计划工具：如何提升自己的服务意识 5、银行优质服务六维度+网点案例分析</p>	<p>课程目标：通过服务对于个人的价值，完成动能层面的根本转变。并通过工具导入，找到自身的目标与努力方向，对自己的服务意识进行可指导性的改进。</p>
<p>场景实操&结训</p>	<p>1、以“话剧”方式进行 2 天内容综合演练考评 2、针对课程中的细节进行提问答疑 3、所有章节总结回顾 4、行动方案：学习内化 5、合影留念及 PK 奖励</p>	<p>课程目标： 总结回顾所有章节内容；制定行动方案强化学习效果</p>

