

银行客户沟通与投诉处理

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、通过案例分享和总结实用的客户沟通技巧
- 2、使学员掌握并运用全方位的服务技巧和实用话术
- 3、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) 半天

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
第一节： 银行客户沟通的定义及亲和力待客技巧	<p>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？</p> <p>1、 客户有效沟通的定义</p> <p>视频：这是真正的有效沟通吗？</p>	课程目标：通过沟通与银行客户拉近距离，展现网点员工亲和力与魅力，并提升营销机率。

	<p>2、 实际工作中我遇到的问题是？ 讨论：我们在工作当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？ 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 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>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 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 2) 客户投诉的处理原则</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>3、投诉处理万能法则——黄金 5 步骤</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 如何迅速有效隔离客户—隔离法的运用 2) 如何充分安抚客户情绪—感性倾听 3) 你说到关键点了吗—询问细节 4) 如何找到客户不满的原因—解释致歉 5) 提出方案的步骤 立马解决型、短期解决型、暂时解决不了 6) 回访客户 <p>4、投诉处理后的自我情绪快速调节</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 管理而不是控制情绪 2) 快速自我情绪恢复法 3) 情绪压力管理的治本方法：建议作业及练习 <p>情景演练：根据企业实际案例进行设计</p>	
<p>场景实操&结训</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1、针对课程中的细节进行提问答疑 2、所有章节总结回顾 3、行动方案：学习内化 4、合影留念及 PK 奖励 	<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>