

# 个人信息保护与投诉处理技巧

主讲老师：唐黛琳

## 课程时间

1天（6小时）

## 授课方式

理论讲授、案例分析、短片观看、头脑风暴、培训游戏、示范指导及模拟演练

## 导言：

头脑风暴：您碰到哪些关于客户服务、沟通、投诉等方面的难题？每人提出自己工作中难题，老师将这些难题作为案例在整个课程中地穿插、分析、演练，解决学员实际难题。

## 课程大纲

### 第一章 消费者个人信息保护

壹、 什么是个人信息保护？

贰、 解读《消费者权益保护法》之消费者个人信息保护规定

参、 个人金融信息是如何泄露的？

- (一) 出借身份证件与银行账户给他人；
- (二) 误点击钓鱼网站、诈骗链接；
- (三) 随意在网上进行用户注册；
- (四) 使用的手机 App 违规收集客户信息；
- (五) 连接公共场所免密 Wi-Fi；
- (六) 社交平台随意发布含个人信息的图片；
- (七) 快递单据、信用卡账单、刷卡签购单等随意丢弃；
- (八) 账户密码设置太过简单

肆、 个人信息泄露的后果分析

- (一) 收到垃圾短信、骚扰电话；
- (二) 个人身份信息被冒用，被盗刷，造成经济损失；
- (三) 不法分子利用泄露的信息进行欺诈。

伍、 如何倡导消费者保护个人信息安全？

- (一) 个人票据保管好
- (二) 无用单据要撕碎

- (三) 支付安全要谨记
- (四) 账号密码要加密
- (五) 不明链接不要点
- (六) APP 下载要正规
- (七) 陌生网友不轻信

### 案例：

泄露银行卡信息被盗刷案

大堂经理一个问题识别一起金融诈骗事件

## 第二章 高效的客户沟通技巧

一、影响沟通效果的因素分析

二、营造沟通氛围：

沟通地点、沟通时间、双方情绪、灿烂笑容、赞美肯定、情绪调整

三、沟通六件法宝：微笑、赞美、陈述、聆听、提问、同理心

五、高效引导技巧

- (一) 开放式提问、封闭式提问；
- (二) 经典高效引导技巧；
- (三) 巧妙暗示技巧。

七、高效沟通六步曲

- (一) 营造氛围；
- (二) 理解共赢；
- (三) 分析策划；
- (四) 提出方案；
- (五) 认同执行；
- (六) 实施检查。

## 第三章 客户投诉心理分析

## 一、 客户抱怨投诉风险分析

- (一) 什么是客户投诉
- (二) 客户投诉概率及后果分析
- (三) 客户不投诉的成本分析

## 二、 客户抱怨投诉的三种心理分析

- (一) 求发泄的心理
- (二) 求尊重的心理
- (三) 求补偿的心理

## 三、 客户抱怨投诉目的与动机

- (一) 精神满足；
- (二) 物质满足。

## 四、 客户四种性格与抱怨投诉处理技巧

- (一) 四种性格的特点描述（力量型、活泼型、完美型、和平型）；
- (二) 针对四种客户性格的沟通技巧；
- (三) 针对四种客户性格的抱怨投诉处理技巧。

## 五、 超越客户满意的三大策略

- (一) 提高服务品质；
- (二) 巧妙地降低客户期望值；
- (三) 精神情感层面满足。

## 第四章 客户投诉的处理技巧

壹、 处理投诉的要诀：先处理感情，再处理事情。

贰、 自我不良情绪的处理技巧

参、 投诉处理的基本原则

- (一) 积极主动原则
- (二) 客观公正原则
- (三) 高效专业原则
- (四) 合规谨慎原则

四、 避免八种错误处理顾客抱怨的方式

- (一) 只有道歉没有进一步行动；
- (二) 把错误归咎到顾客身上；
- (三) 做出承诺却没有实现；
- (四) 完全没反应；
- (五) 粗鲁无礼；
- (六) 逃避个人责任；
- (七) 非语言排斥；
- (八) 质问顾客。

#### **伍、 影响处理顾客不满抱怨投诉效果的三大因素**

- (一) 处理时的沟通语言；
- (二) 处理的方式及技巧；
- (三) 处理时态度、情绪、信心。

#### **六、 客户抱怨投诉处理的八大步骤**

- (一) 处理投诉前的自我心态调整
- (二) 迅速隔离客户
- (三) 仔细倾听，理解抱怨
- (四) 表示同情理解，安抚客户情绪
- (五) 分析原因，掌握客户真实需求
- (六) 提出公平化解方案
- (七) 获得认同，立即执行
- (八) 跟进实施，及时反馈

#### **七、 客户抱怨投诉处理技巧：三明治法则 提问技巧**

#### **八、 巧妙降低客户期望值技巧**

- (一) 巧妙诉苦法；
- (二) 表示理解法；
- (三) 巧妙请教法；
- (四) 同一战线法。

#### **九、 无法满足客户时的应对技巧**

- (一) 替代方案；

- (二) 巧妙示弱；
- (三) 巧妙转移。

### **壹零、快速处理客户抱怨投诉策略**

- (一) 快速掌握对方核心需求技巧；
- (二) 快速呈现解决方案；
- (三) 快速解决问题技巧。

### **壹壹、客户抱怨及投诉处理的对策**

- (一) 同一战线策略；
- (二) 攻心为上策略；
- (三) 巧妙诉苦策略；
- (四) 限时谈判策略；
- (五) 丢车保帅策略；
- (六) 上级权利策略；
- (七) 利弊分析策略；
- (八) 息事宁人策略；

### **经典案例分析：**

- 1、关于服务流程繁琐的投诉处理案例
- 2、关于服务人员服务态度的投诉处理案例
- 3、关于理财产品盈利问题的投诉处理案例
- 4、骚扰客户抱怨投诉处理案例；
- 5、恶意投诉处理案例；
- 6、补偿型客户抱怨投诉案例；
- 7、特殊身份客户抱怨投诉案例；