

银行投诉应急处理与老年服务技能提升

主讲老师：唐黛琳

培训对象

大堂经理、理财经理、客户经理、柜员等银行厅堂相关人员。

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、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 银行优质服务理念

一、为什么要重视客户服务？

- (一) 我们的工资由谁付？
- (二) 什么是银行生存的根本？
- (三) 在竞争白日化的今天，我们靠什么赢得市场？获取利润？

二、 银行优质服务的“三心”原则

三、 银行服务礼仪之本——以客为尊，客户至上

四、 优秀员工的五大卓越服务素养

- (一) 用心服务——假如我是消费者
- (二) 主动服务——要做的正是对方正在想的
- (三) 变通服务——工作标准是规范，但客户满意才是目标
- (四) 爱心服务——服务不是仅仅赚一份工资
- (五) 激情服务——抱怨投诉是必然

案例分析与点评：

- 汇丰银行：百元换钞带来百万存款
- 客户在银行反复存取 1 分钱，到底是谁在为难谁？

第二章、客户投诉应急处理技巧

一、 投诉风险分析

二、 投诉原因分析

- (一) 客户投诉三大根源
- (二) 客户投诉背后的期望
- (三) 客户投诉目的与动机

三、 投诉处理的基本原则

四、 投诉处理的八步骤

- (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

五、 投诉处理七种技巧

- (一) 有效倾听技巧
- (二) 积极引导技巧

- (三) 情绪控制技巧
- (四) 适当致歉技巧
- (五) 语言表达技巧
- (六) 问题处理技巧
- (七) 分析总结技巧

案例分析与情景演练

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

第三章：网点老年客群服务技巧

一、老年客群现状分析

二、 老年客群的特点分析

- (一) 偏保守，风险承受能力较低
- (二) 偏感性，品牌和个人接受度较高
- (三) 喜利益，对礼品赠送兴趣较高
- (四) 重方便，注重网点的舒适方便
- (五) 爱热闹，社区活动参与度高
- (六) 办理业务时间有周期性和集中性

三、 老年客群的金融需求分析

- (一) 注重“面对面”服务，倾向于人工柜台
- (二) 财富保值增值需求
- (三) 生活金融服务需求
- (四) 金融知识学习的需求

四、 老年客群的服务技巧

- (一) 老年客群的“六心”服务
- (二) 厅堂老年客群服务的内容

1、物品准备：老花镜、放大镜、大字体、茶水、急救物品等

2、设施准备：防滑垫、轮椅通道、物品寄存、休息座椅等

3、人员准备：适老陪同服务专员，负责解释业务、操作协助、周全照顾

4、文化准备：老年人健康指南、反诈宣传等

(三) 厅堂适老服务应急处理技巧

1、突发疾病的处理

2、情绪波动的处理

3、物品保管的处理

4、行动不便的处理

(四) 老年客群的营销话术

1. 金融产品推介 FABE 法则

2. 请老客户转介话术

(五) 老年客群的关系维护

1. 日常关怀，活用微信

2. 巧用礼品，上门服务

3. 举办老年客户专享活动

案例：

邮储银行：主动上门为老年客户办理手续，赢得客户满意

中国银行：大堂经理贴心陪同式服务赢得了老人点赞

演练：如何向老年客人推荐产品？