

《客户投诉处理技巧》课程大纲

【课程收益】

- 掌握客户投诉原因目的，纠正错误投诉处理观念，树立正确投诉处理观念；
- 掌握对客户投诉心理进行分析，针对不同性格的处理技巧；
- 面对投诉客户如何调整心态，尤其是银行人员无明显过错时的应对策略；
- 掌握投诉沟通的实战技巧，巧妙缓解客户情绪，化解事件矛盾；
- 掌握与客户沟通的技巧，变投诉为营销机会

【课程特色】

1. 原景重现：分享多家银行投诉处理真实案例，为学员处理投诉作借鉴；
2. 现场演练：由学员分组现场将平时遇到的棘手问题设置为情景演练题目，并随机抽签进行情景演练，对演练中出现的问题进行针对性指导
3. 理念指导：通过理论知识的梳理与实际应用相结合，帮助学员在短时间内提升沟通技巧。

【课程时间】 1天/6课时

【培训对象】 柜员、授权经理、大堂经理、个人客户经理等

【课程方式】 现场讲授+案例分享+情景互动+角色扮演+行动学习+视频教学

【课程内容】

第一讲：客户投诉抱怨分析

一、投诉的重要性

1. 投诉能使服务得到持续改进
2. 客户的不满意会导致客户流失带来经营风险
3. 有些投诉得不到解决会进一步升级对银行造成公共关系危机
4. 投诉可以为亡羊补牢创造机会，及时补救反而带来客户忠诚

二、面对客户最糟糕的五种应对类型

- 1) 主动逃避
- 2) 变得恐慌
- 3) 听不下去
- 4) 与客户正面冲突
- 5) 被客户牵着鼻子走

提问互动：你遇到过最头疼的客户是什么样的？

三、客户投诉抱怨分析

1. 客户的常见心理需求
2. 银行客户投诉抱怨的原因
 - 1) 客户期望值过高
 - 2) 银行服务管理原因
 - 3) 服务态度与技巧不佳
 - 4) 客户自身性格原因

研讨分析：如何降低顾客过高的期望值

3. 银行客户投诉抱怨的目的
 - 1) 客户希望给予合理的解释
 - 2) 客户希望尽快解决问题
 - 3) 客户希望问题不再发生
 - 4) 客户想发泄心中不爽
 - 5) 客户想占便宜求补偿

4. 处理客户投诉的目标、终极目标

- 1) 帮助客户解决问题

- 2) 追求客户满意
- 3) 只要客户满意就是成功的投诉处理

第二讲：投诉抱怨处理流程

一、客户投诉处理的流程

二、接待客户

1. 首先要给客户留个好印象
2. 判断客户的情绪变化
3. 迅速隔离客户

研讨分析：隔离客户有哪些好的办法？

三、安抚客户情绪

1. 重视客户情感需求，让客户尽情的说
2. 客户四种情感需求的表现和策略

- 1) 希望得到重视
- 2) 希望得到尊重
- 3) 希望得到理解
- 4) 希望得到解决

3. 四类典型客户的情绪反应

- 1) 活泼型
- 2) 完美型
- 3) 力量型
- 4) 优柔型

使用工具：引用《花样姐姐》四类人物作为代表进行坐标轴分析

4. 安抚客户情绪的技巧

四、合理道歉

1. 道歉的五种忌讳

- 1) 缺乏诚意
- 2) 犹豫不决
- 3) 不够及时
- 4) 边道歉边辩解
- 5) 事实不清时过早道歉

2. 正确的道歉方式

研讨分析：如果“我”没有错，该向客户道歉吗？

五、分析问题原因

1. 准确判断客户投诉的事实真相
2. 立即了解客户资料
3. 通过询问、沟通方式了解顾客的期望
4. 尽快判定形成解决方案的要素

案例分析

六、给出解决方案

1. 降低客户的期望值
2. 问题解决越快损失越小
3. 赔偿拖得越久成本越低
4. 及时征询客户意见
5. 签好协议防止二次投诉

七、说服客户接受方案

1. 说明解决方法的益处
2. 消除客户的顾虑担忧
3. 强调不接受方案的影响

4. 适当给一些小礼品补偿
5. 运用客户的亲朋好友解决问题
6. 运用客户的领导解决问题

八、跟踪服务投诉转化

1. 客户信息记录
2. 获得客户最终反馈
3. 长期跟踪产生忠诚顾客
4. 将投诉转为营销

第三讲：客户投诉抱怨处理技巧

一、营业厅四大投诉区域应对技巧

1. 咨询引导区
2. 客户等候区
3. 业务办理区
4. 自助服务区

提问互动：营业厅四大区域投诉事件的特点是什么

二、投诉处理中的沟通技巧

1. 用发问来掌控沟通局面
 - 1) 一般性提问
 - 2) 针对性提问
 - 3) 澄清性提问
 - 4) 选择性提问
 - 5) 征询式提问
 - 6) 启发式提问
2. 巧妙回答顾客问题的技巧
 - 1) 巧妙地否定
 - 2) 巧妙地肯定
 - 3) 附和式应答
 - 4) 报告式回答
 - 5) 感性式回答
 - 6) 反问法应答

三、投诉处理中的五种金牌话术

四、投诉处理人的心理调节

1. 合理的宣泄
2. 转移注意力
3. 学会倾诉
4. 处理人之间多沟通
5. 找到成就感
6. 多从事有益于身心健康的活动

五、部分客户投诉案例分析

1. 客户等待期间的投诉案件
2. 对大堂经理的投诉案件
3. VIP 客户与普通客户争执的投诉案例