

《银行厅堂服务与客户投诉异议处理》课程大纲

【课程收益】

1. 了解银行网点转型后各个岗位服务营销配合的重要性。
2. 提升厅堂人员的服务认知，加强各个岗位的联动服务能力。
3. 通过培训提升厅堂人员的服务意识，减少客户的投诉。
4. 通过培训，提升厅堂人员客户投诉处理的能力。
5. 通过大量案例视频分析与讨论，使得学员在学习中融会贯通，领悟要点。

【培训对象】 大堂经理、柜员等厅堂人员

【培训时间】 1天/6课时

【授课形式】 激情讲授、游戏带动、视频教学、案例分析、角色扮演、情景模拟、分组研讨等

【课程内容】

第一讲：优质服务是银行永恒的主题

一、银行网点人员的角色认知

1. 我们是银行的形象大使
2. 关于银行的网点的服务转型
3. 如何有效应对服务的挑战

二、优质服务与服务意识提升

1. 优质客户服务理念
2. 以客户为中心的态度（案例：服务行业）
3. 阳光心态成就美好人生（案例：信念与命运）
4. 快乐工作的心态我做主（案例分析：你快乐吗？）
5. 让服务者与被服务者都快乐（案例分析：同频带领）

第二讲：让客户体验不一样的服务

一、让服务超出客户的预期

1. 客户的期望分析
2. 客户的需求分析
3. 服务超出客户预期

二、关注客户体验从始至终

案例分析：大厅服务那些事

客户关怀1：关键出点

客户关怀2：排队关怀管理

客户关怀3：客户关注管理

客户关怀 4：客户情绪管理

客户关怀 5：空号处理管理

客户关怀 6：业务的预处理

三、服务流程关键因素标准化

1.网点服务沟通如何“说”

2.厅堂服务的语言艺术

3.令人讨厌的语言行为

4.与客户喜欢的语言交流

5.体验：语言的魔法（案例：如何处理异议沟通）

6.网点开门迎客体现服务规范

7.高效的工作从晨会开始

8.网点开门迎客体现服务品质

9.大堂经理主动热情的服务

1) 识别引导流程规范

2) 业务处理流程规范

3) 大堂经理服务规范

10.柜面服务的礼仪七步曲

1) 柜面服务流程规范

2) 柜面服务七步法训练

11.柜员与大堂经理服务融合训练

第三讲：客户投诉与异议处理

一、投诉处理成功的关键

1.投诉有门是前提

2.人人都是责任人

3.救火关键是速度

4.轻重缓急要分清

5.部门支持是关键

二、投诉处理流程

1.真诚接待客户

【研讨分析】 如何隔离客户避免在公共场合造成不良影响？

2.安抚客户情绪

【案例分析】 某大堂经理一次失败的情绪安抚案例

3.澄清问题原因

4.给出解决方案

5.与客达成一致

6.跟踪服务转化

三、平息客户怒火技巧

1.鼓励客户发泄

- 2.真诚道歉
- 3.引导思路
- 4.迅速解决问题

【互动演练】 如何化解老大爷的愤怒

四、降低客户期望值技巧

- 1.巧妙诉苦法
- 2.表示理解法
- 3.巧妙请教法
- 4.同一战线法

五、投诉处理高效话术

- 1.太极法
- 2.3F法
- 3.三明治法
- 4.谅解法
- 5.询问法

六、如何拒绝客户过高要求

- 1.三种要求应当拒绝
- 2.摆事实讲道理按法规
- 3.避免节外生枝激化矛盾
- 4.说服客户接受现有方案
- 5.学会运用冷处理的技巧

【研讨案例】 他为什么又来要赠品？

七、难缠客户的应对技巧

- 1.感情用事者
- 2.滥用正义感者
- 3.固执己见者
- 4.有备而来者
- 5.有宣传能力者
- 6.无理取闹者

【研讨案例】 客户反复投诉为何解决不了？