

《银行服务管理与投诉处理》

主讲：李瑞倩

【课程背景】

随着金融市场的不断发展，银行业务日益复杂化，客户对银行的服务质量和效率要求也越来越高。然而，在实际操作中，由于各种原因，银行可能无法满足客户的期望，导致客户投诉。因此，银行需要建立有效的投诉处理机制，提高投诉处理能力，以维护客户关系，提升银行形象。

银行投诉处理课程培训旨在帮助银行员工了解投诉处理的重要性，掌握投诉处理的基本原则和方法，提高投诉处理效率和客户满意度。

【课程收益】

- 理解投诉处理的意义和目的，提高对投诉处理的重视程度。；
- 掌握投诉处理的基本原则，包括积极主动、客观公正、及时高效等；
- 学会预防投诉的发生，当发生投诉时学员能妥善处理，避免投诉升级；

【课程时间】 0.5 天（6 小时/天）

【课程对象】 新员工、柜员、大堂经理、会计主管

【课程方式】 讲师讲授+案例分析+小组讨论+学员分享+现场演练+强化训练

【课程大纲】

一、投诉产生的原因

1. 客户投诉的产生

- 服务提供产品品质不良
- 服务方式不规范
- 使用不习惯的新产品、新服务

二、客户投诉预防

1. 重新认识客户投诉

2. 服务人员应具备基本的技能

- 良好的心理素质及自控能力
- 良好的学习能力及专业素养
- 良好的倾听与沟通能力
- 良好的引导与判断能力

三、投诉处理的 5 要点

要点一：投诉处理三原则

- 受理：处理好客户界面
- 处理：分析问题性质，找到责任人，快速回应
- 改进：触类旁通分析问题根源，制定改进措施

要点二：投诉处理的心理准备

- 在得失问题上要深谋远虑
- 以信为本，以诚动人
- 时刻提醒自己：我代表公司而不是个人,学会克制自己的情绪
- 换位思考，从客户角度想问题
- 把投诉处理当作自我提升的一次考验
- 持续创造积极的真理瞬间（Moment of truth），是企业保留客户与生存的关键

要点三：投诉的受理

- 信息齐全、快速响应
- 人人受理投诉，客户问题在哪里出现就在哪里开始解决
- 记录投诉内容，明确客户投诉的问题和要求，安抚客户
- 找到处理人，按照部门和岗位职责快速确定处理人（1小时）

要点四：投诉的处理

- 快速解决问题
 - a. 主动联系客户，进一步明确客户问题和要求，提出方案沟通
 - b. 不断沟通，达成一致，若客户要求符合公司规定，按规定办理；若不符合规定，耐心引导客户，寻求其他解决办法
 - c. 限时结案，及时上报，避免升级，上级是资源；人人都有报告的责任
- 受理投诉不得向外推
 - a. 态度主动，积极推进，属于我们做得不到位的，应坦诚道歉，并及时作好补救工作
 - b. 属于双方互有责任的，先解决自身不足，并请对方配合解决问题
 - c. 属于对方理解有误的，力争以对方能接受方式指出，帮助对方看到问题实质
 - d. 优先于正常工作

要点五：投诉处理的技巧

- 投诉处理的禁止法则
 - a. 客户是不愿意你像专家一样来讲事实、摆道理
 - b. 在没有调查清楚来龙去脉的情况下，多听客人诉求，不能急于得出结论
 - c. 不卑不亢，你一味的在客户面前道歉，是没有意义的
 - d. 千万不要告诉客户：“这是常有的事”
 - e. 言行不一，缺乏诚意
 - f. 吹毛求疵，责难客户
- 处理投诉的10句禁语
 - a. “这种问题连小孩子都会”
 - b. “你要知道，一分钱，一分货”
 - c. “绝对不可能发生这种事”
 - d. “你要去问别人，这不是我们的事”
 - e. “我不知道，不清楚”
 - f. “公司的规定就是这样的”
 - g. “你看不懂中文（英文）吗”
 - h. “改天再和你联络（通知你）”
 - i. “这种问题我们见得多了”
 - j. “我绝对没有说过这种话”

四、五种难于应对的客户投诉处理技巧

1. 感情用事者

- 特征：情绪激动，或哭或闹；
- 建议：保持镇定，适当让客户发泄，表示理解，尽力安抚，告诉客户一定会有解决方案，注意语气，谦和但有原则。

2. 以正义感表达者

- 特征：语调激昂，认为自己在为民族产业尽力；

- 建议：肯定用户，并对其反映问题表示感谢；告知企业的发展离不开广大用户的爱护与支持。

3. 固执己见者

- 特征：坚持自己的意见，不听劝；
- 建议：先表示理解客户，力劝客户站在互相理解的角度解决问题，耐心劝说，根据产品的特性解释所提供的处理方案。

4. 有备而来者

- 特征：一定要达到目的，了解消法，甚至会记录处理人谈话内容或录音；
- 建议：处理人一定要清楚公司的服务政策及消法有关规定，充分运用政策及技巧，语调充满自信，明确我们希望解决用户问题的诚意。

5. 有社会背景、宣传能力者

- 特征：通常是某重要行业领导，电视台、报社记者、律师，不满足要求会实施曝光；
- 建议：谨言慎行，尽量避免使用文字，要求无法满足时，及时上报有关部门研究，要迅速、高效的解决此类问题。