

银行客服投诉处理技巧提升

课程前言：

随着金融市场的不断变化，利率市场化、互联网金融、商业和民营银行的快速成长等都使得国有银行业竞争愈发激烈。“危”与“机”并存。银行要把握发展机遇，就要积极实施变革与转型，从而提高核心竞争力。随着人民物质的充盈，大家对于生活质量，服务水平的要求也越来越高了。维权意识也越来越严重了，再加上监管对服务和投诉管理力度的加强。各个网点对服务的水平和投诉处理能力要求原来越来越高。如何提高网点整体服务水平，降低我们的投诉风险，对于已经产生的投诉如何有效的妥善的解决，尽量留住客户的步伐。提升我们整体投诉处理的能力。了解客户投诉原因的同时，加大对同类型投诉的分析和总结。同时参透消法，提高对监管部门管理制度的理解也非常的重要。

课程收益：

- 提高服务人员投诉处理的能力和对于客户心理的把握能力
- 提升对于客户的识别能力并对投诉客户内心有一定的洞察力
- 提高对政策解读和理解的能力
- 深度理解客户内心感受被影响的因素有哪些

课程设计：

一、客户投诉心理分析（约 0.5 小时）

1. 理性投诉者

- 解决问题
- 经济补偿
- 规避损失

2. 感性投诉者

- 被理解
- 被尊重
- 被重视

二、投诉处理流程 6 步穿越（1.5 小时）

1. 倾听与安抚
2. 理解与总结
3. 解释与澄清
4. 引导与解决
5. 替代与弥补
6. 建议与意见

三、投诉处理中的态度建设---3 性原则(0.5 小时)

1. 公正性---只解决，不争论
2. 仁义性---先处理心情，再处理事情，多赞美，少批评
3. 客观性---只对事，不对人，态度比技巧重要

四、投诉处理的应对策略 (约 0.5 小时)

1. 有效的隔离原则
2. 换位思考，反向同位策略的应用
3. 以弱博强，给客户以优越感
4. 软硬兼施，恩威并用的策略

课程导师：陈知一老师



- ◇ 国内客服运营管理权威讲师许乃威弟子
- ◇ IPTA 国际职业训练协会认证培训师
- ◇ 呼叫中心新生代员工领域研究领军人物
- ◇ 呼叫中心实战派 EAP 心灵导师
- ◇ 《第七种服务》联合作者
- ◇ 呼叫中心资深运营管理专家、优秀企业管理顾问

毕业于北京大学法学系，香港大学工商管理(国际)硕士(MBA)。曾历外资企业美国 CTC 通信管理有限公司客户运营部负责人、后任职于金融业、信息技术业等多家客服中心并担任客户服务部总监、培训总监等职务。根植于客户

服务管理十余年，对于客户满意度管理、客户投诉、绩效管理、新生代员工管理等具有丰富的实战经验，并致力于一线人员实用软技能创新以及新生代员工管理的研究、对呼叫中心运营管理过程中碰到的各种疑难问题都具有自己的独特见解和解决之道。众多咨询项目中，实际解决了多家客户服务运营管理过程中碰到的各种难题，并提高了企业的运营效率。

过往服务企业展示：

金融行业：北京工商银行、北京银行、北京民生银行、中国银行西安中心、中国银行北京客服中心、兴业银行上海客服中心、农业银行天津客服中心、建设银行成都客服中心，中信银行北京客服中心、浙江台州银行、河北廊坊银行、大连锦州银行、江苏

邮政储蓄银行、东莞农商银行、武汉招商银行、广发银行、上海人民银行、江西农信社、广西农信社、中国人寿、生命人寿，银河证券、太平洋财产保险等、阳光保险、中华保险、浙江人保集团、杭州人保、中信证券，华融证券，中原证券，嘉实基金，博时基金，信达证券，等

政府部门：黑龙江地税、黑龙江国税、成都自来水供水、北京社区服务中心、南海燃气、安徽自动水公司，国家电网客服中心等

通信运输：江西移动、内蒙古移动、山东移动、河北移动、贵州移动、上海电信、沧州电信、网御星云、福建移动公司、南方航空公司、山东航空公司、东风汽车、宝马集团（北京）、五洲国际集装箱码头（天津）、中通速递、长春一汽、东风鸿泰等

生产制造行业：欧姆龙工业制造、苏泊尔；爱农有机食品、汤臣倍健、周大福、三生集团、九阳集团、安吉尔、曲美家具、王府井集团、双安商场；汤臣倍健，飞鹤乳业等。