

# 不妥协的谈判-投诉谈判

## 课程背景

---

随着利率市场化的深入，互联网金融，基金保险等资管业务的兴起，金融脱媒进程不断加快。围绕着各家银行的不良资产状况、资本充足率、盈利能力、资产流动性状况的压力一直存在。经营利差收窄，盈利空间进一步压缩。为了缓解压力。各家银行不断地进行业务创新。延长了中小微企业贷款延期还本付息政策。同时加速零售业务转型，大力发展短期个人贷款及信用卡业务，再加上前几年消费金融业务的蓬勃发展，使消费信贷渗透率大幅提升，扩大了金融服务的受众。从宏观角度来讲是刺激消费，拉动内需，从个人微观角度来讲是加速了个人消费的速度。凡事都有双面性，很多人过度消费，超出自己的偿还能力，这样就给我们的后期的服务工作带来一定的难点。后期的投诉存储不穷，五花八门。而且投诉处理的难度也就随着业务形式的多样化，变得越来越难。投诉处理不是下棋，过程可以博弈，但是结果必须双赢。如何立足于双赢的基础上，维持谈判大局的不崩。它需要大智若愚，泰然自若的智慧，也需要察言观色，洞察人性的能力，更需要分毫必争，绝不妥协的勇气。

---

## 培训对象

---

金牌投诉处理人员、客服主管、客服经理

---

## 培训目的

---

1. 提升对于客户心理的把握
  2. 深度理解客户内心感受被影响的因素有哪些
  3. 提升对于客户的识别能力
  4. 提高主动引导控制的沟通谈判的控制能力
  5. 掌握不同谈判沟通的策略
  6. 学会在谈判中找到对方的痛点和软肋
  7. 学会找到有力的证据，让自己胜券在握
- 

## 授课方式

课程采用讲师讲授、分组讨论、实际演练、案例分析等生动活泼的教学形式，使学员在充分投入的氛围内最大限度的提升培训效果

---

## 课程大纲：

---

## 一、 没有万全的准备，哪有成功的捷径？

---

概要：没有前期准备的人，就是在准备失败。掌握大量信息并且可以根据自身需要去提供信息的人，才是最强的。理性的时候知道自己什么时候该感性，而在感性的时候知道自己底线在哪儿。

---

1. 选择对自己有利的时间和地点
  2. 复盘客户业务交互和服务交往的全过程，了解客户背景信息
- 

- 探查对方底牌，谈判才能做到胸有成竹
  - 没有情报优势，哪来优势谈判
- 

3. 明确自己的底线和筹码，做到心中有数
  4. 充分达成内部共识，制定车轮战术
  5. 为谈判多设置几个选项，诱导对方做权衡。
- 

## 二、 看懂人性，读懂人心，巧妙降火，赢得对方好感

---

概要：如其做愚蠢的聪明人，不如做聪明的愚人。以忍制己情，以恕制人情。在谈判中最动听的一句话是：你说的对。这句话总是以一种对方不易察觉的方式慢慢地发生变化。对方看不见却会回馈拥护你的观点。

---

1. 化解对方敌视态度 3 件法宝
- 

- 重复对方的话
  - 体会他人的痛苦，不如把他们的痛苦“标注”出来
  - 你说的对
- 

2. 学会倾听，为谈判奠定情报优势
- 

- 认真倾听是最好的尊重
  - 听懂暗示信息，避免盲目谈判
- 

3. 如何建立和谐氛围
- 

- 情绪转化：见证、哀悼、宽容
  - 解构叙事：聚焦过去
  - 建立跨界交往
  - 重构身份叙事：聚焦未来
- 

4. 摆正心态：心开、路就宽
-

- 不可急火攻心，推己及人
  - 有耐心、不抛弃、不放弃：保持理智而友好的态度
- 

### 三、 立足双赢，维持谈判大局不崩塌

---

概要：所谓“双赢”，就是让谈判双方结束之前，都感觉是自己赢了谈判。有时候“赢”是实实在在的利益，但有时候“赢”只是一种感觉。在谈判中赢得先机的秘密在于：让对方拥有控制的幻觉，让你的对手感觉是他在掌握全局。实际上是你在控制整个对话的框架。

---

#### 1. 把对方从事件中分离出来

---

- 紧盯核心问题，排除无关干扰，和客户校准问题
  - 不要被对方的立场牵着走，而是关注对方为什么会提出这样的要求
- 

#### 2. 善于提问，把握谈判的总体方向

---

- 投石问路，摸清对方底细
  - 非挖掘性和挖掘性混合提问，控制谈判的节奏
  - 掌握分寸，不让对方感到难堪
- 

#### 3. 建立客观标准，推导并评估潜在的解决方案

---

- 提建议
  - 谈后果
  - 说好处
  - 要承诺
- 

### 四、 守住底线，不在立场上讨价还价

---

概要：对抗，势不两立，是幼稚的。在该让步的时候让步，不能让步的时候坚决不动摇，

无条件的退让只会对方得寸进尺。

---

#### 1. 分析你的对手

---

- 分析型
  - 适应型
  - 主张型
-

2. 找到“黑天鹅”，获取未知信息取得突破
  3. 阿克曼议价法
  4. 不要过于苛求结果，要给对方时间压力和结束的意识
  5. 活用情绪，营造有利的谈判氛围
  6. 隐藏真实情绪，谈判有时候需要演点戏
  7. 别让整个谈判卡在一个问题上
- 
- 

## 五、 居高眺远，不下台，索赔谈判理证据

---

概要：不怂恿，不回避，不惧怕，当谈判走到最后，客户仍然威胁走司法途径，我们就需要执行先礼后兵的谈判模式。用证据说话，还原事实真相。一个人必须知道该说什么，一个人必须知道什么时候说，一个人必须知道对谁说，一个人必须知道怎么说。

---

1. 客户掌握了哪些证据？
  2. 证据链能不能证明损害和企业有必然的因果关系
  3. 企业的业务、产品、政策、服务行为等等是不是真实存在违法或违规行为？
  4. 企业有没有免责或者不曾在侵害的必要证据和证明
  5. 用司法专业的态度与客户进行利弊关系的探讨
- 

➤ 卑微的迎合不是尊重，平等的沟通才是尊重

---