

# 《商业银行投诉处理与声誉风险管理》

授课专家：安然

**【课程背景】**近年来，商业银行声誉风险不断升级，传统媒体和新媒体中多次曝光商业银行消费者权益保护中的各项问题，究其原因一是在自媒体高速发展的今天，人人都有麦克风、人人都是媒体人；二是新一代银行工作者对服务的理解欠缺、安全防范意识不足、消保工作经验有限造成诸多潜在声誉风险；三是随着社会金融体系的完善和金融产品的不断丰富，金融消费者的金融知识和维权意识不断提升。

随着产品同质化竞争的加剧，银行间的竞争已十分激烈，仅凭独特的优势产品取胜市场已不太现实，此时，客户的服务满意度、金融消费者的信任度和权益保护工作的完善性是银行开发客户、维护客户的基础，更是商业银行自身可持续发展的内在必然要求。客户在业务办理过程中、接受服务过程中获得的切身感受，是对一家银行优劣最真实有效的评价，在这个过程中，银行得到过许多的表扬和认可，担负了很多的社会责任，但也有不少百姓的抱怨和不满，投诉处理工作就是我们接触客户的一线工作，是我们维护本行形象、提升本行声誉的重要途径。这是一项无法回避，又必须做好的工作。

为此，沁雅老师结合多年商业银行客户投诉处理实战经验，和舆情管控经验，根据目前监管部门关注重点问题，以及当下社会百姓普遍存在的心理特征，开发编制本课程。旨在帮助商业银行一线人员、消保管理人员以及各层级管理者提升本行投诉处理质效，有效防范投诉升级，避免舆情风险。课程落地效果十分显著，学员评价度极高。

## 【课程收益】

- 1.全面了解当下金融消费者的真实需求
- 2.准确辨别客户心理
- 3.掌握投诉处理的基本原则与技巧
- 4.掌握舆情处理应急办法
- 5.控制和调节自身情绪，保持良好的身心状态

**【课程特色】**干货，没有废话；科学，逻辑清晰；实战，学之能用；投入，案例精彩

**【课程对象】**分支行消保工作人员、客户经理和各级机构管理人员

**【课程时间】**6小时

## 【课程大纲】

**【视频导入】**：视频为客户在营业厅吵闹，投诉情绪激烈。学员热身讨论日常处理客户投诉中的难点痛点。

### 第一讲：社会经济环境对金融消费者的影响

- 一、当下经济社会环境的重大变化
- 二、金融消费者的真实需求
- 三、投诉产生的本质原因

### 第二讲：银行客户的精准心理分析

- 一、客户投诉心理分析模型
- 二、不同心理需求的满足方法

### 第三讲：投诉处理的基本原则与技巧

- 一、先处理情绪，再解决问题

案例演示讨论（案例 1-3）

二、增强同理心，心怀敬畏心

案例演示讨论（案例 4-6）

三、保障客户权益，坚守职业底线

案例演示讨论（案例 7-9）

四、做好诉后维护，避免危机升级

案例演示讨论（案例 10-11）

#### **第四讲：商业银行的声誉风险管理与危机化解**

一、商业银行声誉风险与处理原则

二、普通投诉到声誉风险的演变规程

三、声誉风险与舆情危机的化解

案例演示讨论（案例 12-15）

#### **第五讲：做一个快乐的银行人——自我情绪调节与压力释放**

一、ABC 情绪理论

二、从博弈论看情绪的化解

三、银行人的情绪管理法

四、互动游戏——缓解情绪小妙招

