

## 《提升金融消保质效 促进综合经营发展》

主讲：安然

**【课程背景】**随着国际局势日趋紧张，国内经济环境复杂多变，加之三年疫情对社会经济和百姓生活产生重大影响，维护社会稳定，保障人民群众基本权益，守住民心，守住国家社会稳定发展的底线，已成为国家和社会的重要使命。金融行业，尤其是银行业，作为国之长者，更是肩负着重要的社会责任和行业使命。同时，金融消费者是金融市场的重要参与者，是金融业持续健康发展的推动者，也是金融机构服务的最基本对象，消费者的利益与金融行业的可持续发展息息相关，提高消保工作质效也是商业银行可持续发展的必然要求。

但是随着现代金融业产品和服务的不断创新，复杂的金融知识和多元化金融服务，使得金融消费者的个性化需求不断增加，金融专业知识的相对匮乏更加显现。养老诈骗、电信诈骗等更是花样繁多，套路不断，造成广大人民群众的财产损失。

在自媒体日益发展的今天，人人都有麦克风、人人都是传播者，然而，新一代商业银行业务人员由于工作经验有限，人生阅历不足，造成服务不到位，存在想不到、做不到、提示不到、服务不到等问题，以至近年来银行与客户的纠纷不断上热搜，对商业银行的综合经营和银行业务人员的职业生涯发展造成了一定的损害。

为此，沁雅老师根据目前商业银行消保工作普遍存在的实际问题，结合国家和监管关注重点，凭借多年商业银行消保工作实战经验，列举大量实际案例，开发打造了适合商业银行的消保提升课程。本课程穿透金融消保工作的底层逻辑，不仅从教育宣传、营销管理、个人信息保护、投诉及危机处理等方面，全面系统阐述消保提升技巧和方法，而且从客户心理、和员工心理解压等方面，帮助学员真正理解、释怀工作中的委屈艰难，保证身心健康的前提下，以打通意识带动工作提升。课程落地效果十分显著，学员评价度极高。

### 【课程收益】

- 1.真正了解金融消保工作的本质和底层逻辑
- 2.准确了解监管关注重点和各项制度要点
- 3.掌握商业银行消保工作提升关键动作的操作实务
- 4.掌握客户投诉处理的技巧
- 5.控制和调节自身情绪，保持良好的身心状态
- 6.更好的将消保工作和综合经营发展相结合

**【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】**商业银行中层管理人员

**【课程时间】**6小时

### 【课程大纲】

#### 第一讲：消费者权益保护工作底层逻辑穿透

问题讨论导入：大家对金融消保工作的第一感觉和实际工作中的困扰。

- 一、为什么要有金融消保工作？
- 二、金融消保工作到底在保护谁？
- 三、金融消保工作在商业银行经营发展中的本质属性
- 四、金融消保工作在哪里？

#### 第二讲：监管视角下的消保工作要点

案例导入：近年来监管处罚罚单及案例启示

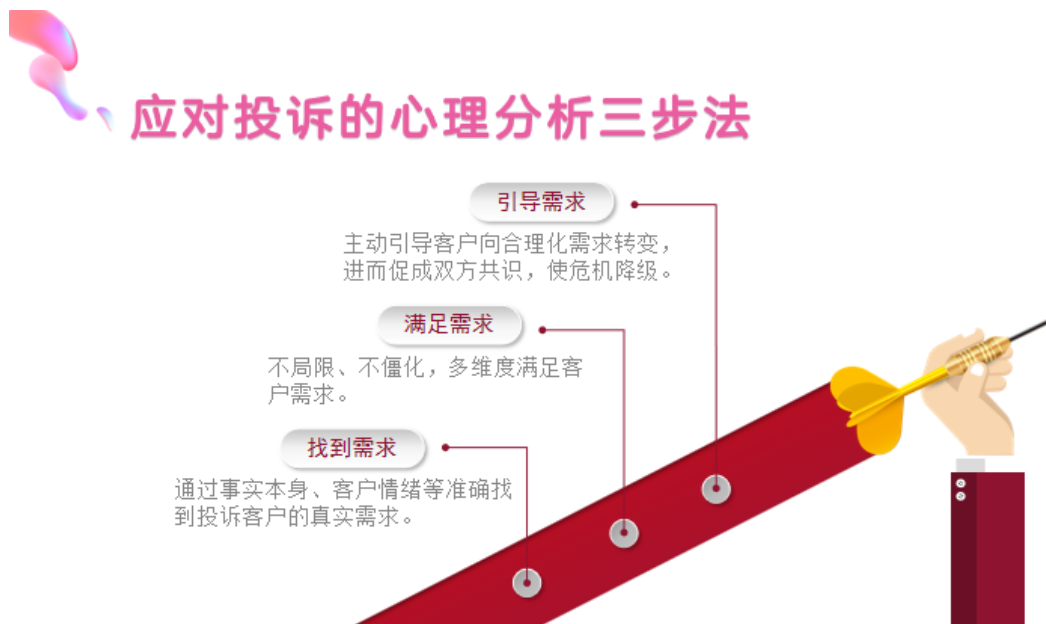
- 一、监管对金融消保工作思路解析
- 二、国家及监管的重要制度文件介绍
- 三、监管考评与关注重点

### 第三讲：商业银行消保工作提升实务

- 一、金融消费者八项权益解析
- 二、银行人对待金融消保工作基本原则  
    案例分析（案例 1-4）
- 三、个人信息安全保护
  - 1.信息安全包含内容
  - 2.相关法规解读
  - 3.银行人保护客户信息安全的规定动作
  - 4.案例解析（案例 5-6）
- 四、金融知识宣教
- 五、营销宣传

### 第四讲：消保投诉处理与危机管理

- 讨论引入：客户为什么要投诉？
  - 一、应对客户投诉的心理分析三步法  
    案例分析（案例 7-10）

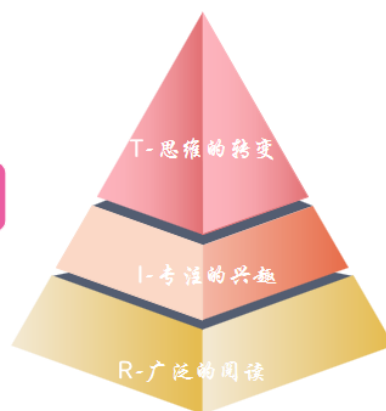
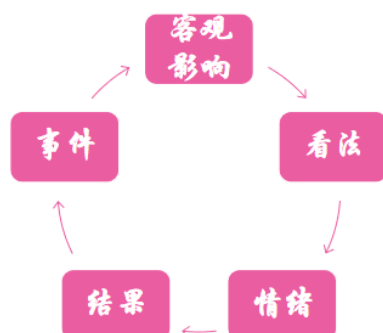


- 二、银行需要警惕的投诉高发地  
    案例分析（案例 11-18）
- 三、银行人的情绪管理
  - 1.案例解析（案例 19-20）

## 2. 银行人的 R-I-T 情绪管理法



### 银行人的 R-I-T 情绪管理法



3. 投诉处理技巧
4. 舆情危机处理

机处理

### 第五讲：以金融消保提升促总体经营发展

一、金融消保是商业银行担当社会责任的突出表现，是一家银行，乃至整个银行业可持续发展的基本保障。

二、高质量高水平的消保工作有效促进全行综合经营业绩提升

三、严谨有效的消保管理是对银行机构和银行员工最好的保护