

《银行合规营销宣传及客户投诉管理》

张光禄老师

课程背景：

2021年8月20日，十三届全国人大常委会第三十次会议表决通过《中华人民共和国个人信息保护法》，并于2021年11月1日起施行。这对保护公民的个人信息安全建立了一个全新的保护标准。与此同时，这也对银行的个人信息数据收集、合规营销宣传有了较大的影响。

课程收益：

通过老师的讲解，了解《中华人民共和国个人信息保护法》的重点内容，从而达到营销宣传不触界、不越界，为客户建立起信息安全的保障，为员工建立起合规宣传的界限，同时对员工的营销行为建立安全保障。

适合学员：

银行行长、副行长、营业部主任、副主任、营销经理、理财经理、客户经理等涉及银行营销宣传的从业人员。

课程时间：

半天~一天（6小时/天）

课程大纲：

一、个人信息安全保护

1. 你是否经常遇到这些场景？

经常接到陌生的骚扰电话、推销电话、诈骗电话；

刚刚和朋友聊完的话题打开各类软件就会有相关推送信息；

打车、网购常常比别人贵、加价高？

2. 个人信息保护迫在眉睫

3. 个人信息保护法 11月1日正式实施

4. 个人信息保护法中都有哪些重点

仅有的8605个字，但字字关乎百姓的信息安全

5. 个人信息保护法实施后精准化营销还有机会吗？

二、业务营销宣传合规管理

1. 这样的营销宣传你听过吗？

这些都是真实案例：

办信用卡新客户，刷卡我们不仅送钻戒还送全套大家电；

这款理财产品您可以闭着眼买，因为它实在是太安全了；

给您推荐的这笔信用贷款，利息我行给您打了折，用1万每天还不到5块钱！

2. 你的营销宣传合规吗？

3. 合规宣传就是金融销售的生命线

4. 合规就是铁，谁碰谁流血

5. 内控外防，两手抓两手都要硬

三、客户投诉处理

1. 你遇到过这样处理客户投诉的吗？

不但没解决问题，还造成了客户投诉升级；
处理投诉时态度恶劣，和客户产生了言语冲突；
说了半天，就是得不到任何的解决方案。

2. 你在处理客户投诉时内心到底在想什么呢？

是只是完成一个又一个头痛的任务还是发自内心为客户解决问题的心

3. 客户投诉处理的基本原则

遇到投诉莫惊慌，让客户把过程讲，
态度一路是和好，冷静分析辩责任，
换位思考很重要，沉着冷静想对策，
调研反馈不能少，及时一定放首要，
请示原则要记牢，解决投诉开心笑。

4. 五大步骤解决客户投诉

(1) 疏解客户的个人情绪

先解决情绪，再解决事情

(2) 认真聆听客户的诉求

(3) 及时向客户表示歉意

(4) 提出相应的解决方案

(5) 建立并达成双赢结局

5. 通过客户投诉处理促成新增业绩