

断卡行动产生的投诉处理

张光禄老师

【课程背景】

国家的断卡行动开展以来，银行作为重点参与者，取得了了巨大的成绩。但随之而来的客户投诉量也剧增，如何处理好客户投诉，安抚好客户心理，便成为了我们全新的挑战。

【课程收益】

通过学习清晰的知道断卡行动的核心功能和意义，投诉处理的方法和流程，投诉预案的梳理和制定，全面提升投诉处理能力，降低整体投诉量。

【课程受众】

银行运营管理部全体成员，银行综服条线全体成员，及相关需求者

【课程时长】

1天（6小时/天）

【课程大纲】

一、断卡行动断的是什么

1. 国家 2020.10.10 正式启动断卡行动
2. 断卡行动中重点断两卡
3. 重点打击非法犯罪的产业链条

二、国家为什么要实施断卡行动

1. 从国家层面看断卡行动
 - (1) 断卡行动不只是断两卡
 - (2) 打击电信诈骗
 - (3) 打击涉黄交易
 - (4) 打击网络赌博

例：农行某分行工作人员涉赌，偷盗金库资金被抓

 - (5) 打击收受贿赂

例：前段时间某储户取自有 8000 万存款受阻的真实原因

 - (6) 打击地下黑产
2. 核心目的是堵漏
 - (1) 减少境内资产外流
 - (2) 减少非法交易
 - (3) 让所有的资金重回实体经济运转

三、为什么断卡行动受伤害最大的是银行的前台部门

1. 银行是国家金融体系的稳定器
2. 银行是断卡行动中的重要一环
3. 客户被积攒的情绪无处宣泄
4. 银行前台部门是客户在断卡行动中能够见到的为数不多的沟通对象
5. 客户的抱怨和倒垃圾现象频出，引发大量的客户投诉

四、断卡行动产生的客户投诉分析

1. 客户心理需求分析
 - (1) 客户的三种需求

- 业务咨询办理
- 倾诉发泄
- 尊重认同

角色扮演：你喜欢什么样的服务？

- (2) 客户抱怨的三种心理分析
求发泄的心理 / 求尊重的心理 / 求补偿的心理

案例分析：马斯洛的需要层次理论

- (3) 超越客户满意的三大策略
- 提高服务品质
 - 降低客户期望值
 - 精神情感层面满足

实战训练：超越客户满意的方法

2. 让我们一起看看投诉者的诉求

- (1) 客户爆发只是表面现象
(2) 了解客户爆发的真实原因是解决问题的开始
(3) 解决问题才是根本
(4) 不同类型客户的不同诉求
- ① 一般老百姓
 - ② 一般企业主
 - ③ 外贸企业主

3. 为什么客户会产生投诉

- (1) 客户的直接利益受损
(2) 客户的间接利益受损

4. 为什么客户会投诉升级

- (1) 事件处理的态度问题
(2) 事件处理的能力问题
(3) 事件处理的效率问题

五、投诉处理的方法与技巧

1. 处理客户投诉宗旨：客户满意最大 VS 公司损失最小

2. 处理投诉的要诀：先处理感情，再处理事情

情景模拟：客户为什么不满意？

3. 顾客抱怨投诉处理的步骤：

- A、耐心倾听
- B、表示同情理解并真情致歉
- C、分析原因，提出公平化解方案
- D、获得认同立即执行
- E、跟进实施

角色扮演：如何处理客户不满情绪？

4. 安抚客户情绪技巧

- 面带微笑/面带难过的表情、声音
- 关怀客户、理解客户
- 让客户发泄（倾听、提问）

实战训练：如何表达我们的立场，与客户达成共识（共赢）

5. 解决投诉中常会遇到的 6 大障碍
6. 综合解决方案的呈现

六、避免投诉就要提前做好问题解决预案

1. 化被动为主动
 - (1) 沉着冷静，分清缘由
 - (2) 现场管理，有条不紊
 - (3) 现场沟通，情绪优先
 - (4) 梯度等级，逐步解决
 - (5) 方案设计，多方共赢
 - (6) 危机公关，顺利解决

2. 建立标准的接待流程

例：北京农行某网点的客诉沟通室的设立及使用

3. 建立标准的问题处理流程
4. 设立专人监督机制
5. 投资者教育要走在前面

七、复盘与总结