

课程名称：《客户投诉的拆解与应对》

主讲：陈淑亚老师 6 课时

课程背景：

客户服务是银行服务营销工作的重要工作之一，员工规范的职业形象、接待礼仪与服务态度直接影响到客户的感知与满意度，关系到银行的综合竞争力。随着同行竞争与金融行业的迅猛发展，客户对银行工作人员的要求越来越高、维权意识越来越强，而对服务期望值的升高，往往伴随着满意度的下降，以及抱怨、投诉比例的上升。网点服务人员应该充分掌握客户投诉抱怨处理的解决技巧，预防为主，处理为本，提升客户对银行的忠诚度，避免舆情风险，学会把投诉做成营销的机会、做成惊喜。

课程收益：

- 1. 充分认识投诉处理对银行发展的重要意义**
- 2. 掌握客户投诉的根本原因及客户的心理需求**
- 3. 掌握降低投诉及有效处理投诉的技巧**
- 4. 掌握在处理投诉中服务人员心理准备和自身情绪调整的方法**
- 5. 掌握危机舆情事件处理技巧**

课程对象：柜面服务人员、大堂经理、厅堂主管、投诉主管

授课方式：案例式教学为主，视频案例研讨、情景案例演练、学员经验分享

等

课程大纲：

一、中国银行业客户投诉的形势与认知

1、银行业投诉现状

- 1) 投诉发生涉及面广，频率高
- 2) 不同银行的投诉事件差异较大
- 3) 投诉事件处理占用时间多，效果却不佳
- 4) 最常见的抱怨投诉

2、客户投诉的认知

- 1) 客户投诉的形式
- 2) 客户投诉的实质
- 3) 客户投诉的显在诉求与潜在诉求
- 4) 客户投诉处理的意义与价值

案例分析：客户投诉“服务态度不好”，究竟是在投诉什么？

二、银行客户投诉问题拆解

1、客户投诉的原因

- 1) 客户体验未达到期望值
- 2) 银行服务流程与技巧原因
- 3) 银行流程与管理原因
- 4) 市场环境原因
- 5) 客户自身原因

2、客户投诉时的心理分析

- 1) 传递“被重视”
- 2) 希望“被聆听”
- 3) 表示“有行动”
- 4) 期待“有补偿”

3、客户投诉的级别

- 1) 点状投诉
- 2) 面状投诉

4、客户投诉的目的

- 1) 获得重视及合理解释
- 2) 尽快解决问题
- 3) 发泄不满情绪
- 4) 占便宜求补偿

案例分析 1：如何降低客户的期望值？

案例分析 2：没收假币被客户投诉，该如何解决？

三、面对客户投诉，银行员工的心态与情绪调整

1、理性面对客户投诉

- 1) 接受客户投诉事实
- 2) 拒绝压力，平常心对待
- 3) 尝试从第三人角度看待问题
- 4) 按照问题解决方案实施

2、情绪是影响行为的关键因素

- 1) 吃掉“大青蛙”
- 2) 给自己正向心理暗示
- 3) 揪出问题关键性存在
- 4) 拆解客户投诉目的

5) 解决问题保持“职业心”

分组练习：客户威胁说要曝光到媒体，该如何沟通解决？

四、减少客户常见抱怨投诉

1、营业厅投诉区域与应对

1) 大堂咨询引导区

2) 厅堂客户等候区

3) 厅堂业务办理区

4) 自助业务服务区

2、如何有效防范客户投诉

1) 提升服务效率与服务技巧

2) 能够快速识别投诉发生预警情况

3) 及时问询与沟通，正向引导客户

4) 岗位联动共同防范

分组演练：服务沟通话术。

五、银行客户投诉问题处理

1、真诚接待，向客户表达服务意愿

- 1) 鼓励客户诉说，表达发泄情绪

- 2) 仔细聆听，听出客户“画外音”

- 3) 道歉也是一门学问

- 2、确认事件事实过程

- 1) 关切式询问，还原事件过程

- 2) 找出问题关键点

- 3、澄清投诉原因

- 1) 澄清问题原因，投诉起因

- 2) 清楚客户投诉目的

- 4、沟通解决方案

- 1) 给出客户解决方案

- 2) 降低客户期望值

- 3) 帮客户分析获得认可

- 4) 有技巧的拒绝客户不合理要求

- 5、合理道歉、共情处理

- 1) 表示理解，表达善意

- 2) 巧妙诉苦，引发同情

3) 统一战线，积极赞美

6、做好客户回访跟踪

1) 处理客诉需要团队作战

2) 做好跟踪服务，增强客户粘性

3) 转怒为喜，让客户变身“宣传员”

案例讨论：“我”没有做错，该不该给投诉客户道歉？

六、银行危机舆情事件处理

1、正确认识危机事件

1) 危机事件的定义

2) 产生负面舆论影响的因素

2、危机事件预防

1) 建立危机意识

2) 危机检测预警

3) 制定危机处理策略

3、危机事件处理办法

1) 管控法

2) 示弱法

3) 示强法

4、危机事件后的形象恢复

1) 应对媒体方的正面报道

2) 应对围观群众的合理解释

3) 做好银行的新闻发言人