

---

# 极致服务

## 银行客服中心标准化服务与投诉处理技巧

**【培训讲师】** 胡爽姿

**【培训时间】** 2天

**【培训对象】** 银行客服中心人员、呼叫中心投诉处理的人员

**【培训形式】** 引导式培训授课模式，通过知识点结合案例分析、视频案例、同行经典案例、情景演练、小组讨论、游戏活动等方式

### **【培训目标】**

- 1、通过培训，全面提升员工服务意识、从业务到服务，制度+温度的客户线上体验。
- 2、通过对服务情商的培养，从人性出发、直击问题本质，提供在客户投诉中有效的沟通化解方案。
- 3、通过引导式客户投诉处理情境模拟实战训练，学员层层递进、步步为营，从理论、技巧、方法、话术等方面进行训练，提升现场处理投诉的能力。

### **【课程大纲】**

**模块一：服务意识与工作中的积极情绪培养**

---

## 一、现代服务环境下的服务特征

1. 不懂业务，做不好服务；懂了业务还要有温度
2. 客户要的是什么？企业要什么？客服的角色定位是客户与企业的连接桥！

### 案例分析：

3. 如何充当好“客户体验最前沿”
4. 制度+温度的服务
5. 从人性出发的客情管理
6. 服务，利己则生，利他则久

### 案例分析：呼叫中心的“蝴蝶效应”

### 学习活动：客户体验触电思维导图

## 二、积极情商服务“心”思维

### 翻转辩论：情商在服务中重要吗？

1. 情商测试
2. 服务质量与服务人员的情商之间的关系
3. 读懂客户情绪是服务第一步
4. 快速调整服务工作中负面情绪
5. 现场服务的情绪压力管理

---

## 6. 包容与感恩

**视频案例：**几句共情真诚的话语扳回的结局

## 模块二：新时代下的客服中心投诉管理

### 一、 呼叫中心客户服务面临的挑战

1. 投诉处理核心能力模型解读
2. 可视化程度低带来的障碍
3. 以工作为傲，然后收起你的傲气---把自己训练成为优秀的客服
4. 同行之间的竞争激烈
5. 客户对服务的期望越来越有个性
6. 客户群体特点的转变
7. 产品同质化与客户需求的差异
8. 服务行业从业人员特点的转变
9. 内部服务管理协调能力不足
10. 工作业绩压力给自我情绪压力带来的影响

### 二、正确认识客户投诉

**思考：**是咨询还是投诉？--- 冰、水、水蒸气的爱

1. 为什么要平息客户的不满？

- 
2. 应对投诉时积极心态的建设
  4. 客户表层需求和深层需求的分析
  5. 投诉给企业带来的经济价值及自我改善的机会
  6. 客户投诉是促进服务创新的机会

### 三、知己知彼的客户投诉心理分析

1. 快速分析刁难产生的真实原因
2. 快速确认刁难者的真实目的
3. 客户性格心理分析及处理技巧
4. 非补偿型难缠客户心理分析
5. 补偿型难缠客户心理分析

### 模块三：客户投诉处理五大步骤

本章节：通过对客户企业实际案例的收集、萃取、整理，结合行业经典案例进行设计，全程贯穿在处理实战中，学员全程参与、全程体验、全程收获、全程运用。

#### 一、承接情绪，积极主动

- 
1. 承接客户的情感需求
  2. 与客户快速同频的技巧
  3. 真诚的语言表达
  4. 快速反应，第一时间化解客户怨气
  5. 客户互动过程语言表述三层次

## 二、 以静制动，聆听需求

1. 提升个人自信，有效促进投诉处理
2. 客户创造和谐的氛围：沟通时间、双方情绪、灿烂笑容、赞美肯定、情绪调整
3. 有效沟通的黄金定律
4. 有效聆听--让客户感受到你在听他说话
5. 聆听的三个层次
6. 戒除影响我们有效聆听的心理因素

## 聆听测试

7. 如何避免过度聆听，争取主动

## 三、 巧妙的表达与解释

1. 委婉解释说明公司规定的技巧

- 
- 温馨提示法
  - 巧妙诉苦法
  - 巧妙请教法
  - 同一战线法
  - 利弊分析法
  - 宣传提醒法
  - 上级权利法

## 2. 当我们无法满足客户时的巧妙表达

- 替代方案法
- 巧妙示弱法
- 巧妙转移法

## 四、 进退有度，结构化提问

1. 结构化提问的技巧
2. 客服人员的“七不问”
3. 高效表达四要诀---信息传递多向性、标准化、多样性、短平快
4. 话术表达的关键
5. 投诉处理话术模板

---

## 6. 管理期望值，保证满意度

- 客户期望值的来源
- 进入对方心理舒适区---客户期望剖析
- 客服人员对客户期望值的判断
- 期望值引导流程
- 引导客户正确认识自我期望值的方法
- 安抚客户期望值的落差心理

## 五、 解决问题，达成共识

1. 不放弃任何一个可能的机会
2. 服务补救的措施
3. 关键时刻“自我牺牲”
4. 投诉结束了，服务还在继续

## 模块四：难缠恶意刁难客户解决策略

### 一、 升级投诉、疑难投诉处理策略

### 二、 面对恶意投诉、补偿型投诉、群体投诉的处理流程与技巧

短片观看及案例分析（难缠、恶意抱怨投诉案例、特殊抱怨投诉案例）

#### 1、关于公司系统问题造成的投诉处理案例

---

2、投诉专业户的投诉处理案例

3、天天打电话提建议的客户案例

4、醉酒客户服务案例

5、骚扰客户抱怨投诉处理案例

6、特殊身份客户抱怨投诉案例

**课程总结、行动计划**