

---

# 极致服务—银行客户服务中心投诉处理技巧

**【培训讲师】** 胡爽姿

**【培训时间】** 1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”

### 二、积极情商服务“心”思维

#### 翻转辩论：情商在服务中重要吗？

1. 服务质量与服务人员的情商之间的关系
2. 读懂客户情绪是服务第一步
3. 快速调整服务工作中负面情绪

---

4. 现场服务的情绪压力管理

5. 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、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

### **二、客户投诉处理四大步骤**

**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. 语言的表达艺术
4. 快速反应，第一时间化解客户怨气

## 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. 有效聆听--让客户感受到你在听他说话
4. 聆听的三个层次
5. 戒除影响我们有效聆听的心理因素

## 聆听测试

6. 如何避免过度聆听，争取主动

## 三、进退有度的结构化表达

1. 结构化提问的技巧

---

2. 客服人员的“七不问”

3. 话术表达的关键

4. 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

5. 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

5. 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

#### 四、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. 避免投诉升级的技巧
4. 关键时刻“自我牺牲”
5. 投诉结束了，服务还在继续

#### 课程总结、行动计划