
银行大堂经理服务礼仪与投诉抱怨处理

【课程收益】

1. 学习以客户为中心的全新的商业银行服务理念，把银行服务的理念与员工敬业爱岗的行为具体衔接。
2. 通过规范的行为举止，形象的全面塑造与指导，树立优质品牌，树立优质的银行形象，优化规范服务流程。
3. 通过正面、反面的经典案例分析，提高相关人员投诉纠纷的处理能力和技巧，把危机变为机会，高效的沟通技巧营造良好的口碑。

【课程对象】 大堂经理、网点主任

【培训用时】 1天

【主讲老师】 胡爽姿

【培训方式】 引导式培训、案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练

【课程大纲】

第一模块：大堂经理优质服务“心”思维

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. 制度+温度的服务
3. 优质客户服务的五要素
4. 从人性出发的客情管理
5. 用服务触动人心，产生感动经济

二、积极情商服务“心”思维

1. 如何建立良好的第一印象？
2. 五招让你赢得和建立信任
3. 练习三大有用的习惯
4. 六大关键时刻助你与客户建立坚固的情感工程

第二模块：大堂经理现场接待礼仪

一、大堂经理的职业形象要求

1. 职业着装
2. 仪容仪表
3. 职业仪态
- 站姿、坐姿、走姿、蹲姿

二、大堂经理客户接待礼仪

1. 自我介绍
2. 名片交接
3. 指引客户的礼仪
4. 客户服务中的各类手势
5. 开关门的礼仪

三、网点厅堂服务各场景礼仪应用

1. 指导取号
2. 指导填单
3. 指导使用 ATM 机礼仪
4. 回答客户提问礼仪
5. 低柜服务礼仪
6. 派发银行宣传单张礼仪
7. 产品营销的礼仪
8. 遇客户不自觉排队沟通礼仪
9. 遇客户在前厅大声喧哗沟通服务礼仪
10. 遇客户假币沟通服务礼仪客户等待时间过长沟通服务礼仪

四、客户现场接待引导引流服务礼仪

1. 现场客户引导与分流
2. 贵宾识别引导流程
3. 客户分流引导流程
4. 客户分流引导原则与技巧
5. 客户分流引导话术

第三模块：应诉有道——客户投诉原因分析与投诉处理技巧

✚ 本环节萃取企业及学员实际案例进行分析、讲解，有案例、有实战、有方法

一、客户抱怨的心理分析与自我调适

1. 处理投诉应有的阳光心态---自我改善、自我提升的良机
2. 常见客户抱怨与异议的原因
3. 投诉客户的心理分析

二、客户投诉处理四步法

第一步：建立连接、同频共振

1. 承接客户的情感需求
2. 平息客户怒气的法宝
3. 会共情的超级魔力
4. 移情的五种方法

第二步：高效沟通，破解需求

1. “剥洋葱”法慧眼识人
2. 拨开投诉沟通的神秘面纱
3. 有效聆听--让客户感受到你在听他说话
4. 戒除影响我们有效聆听的心理因素

第三步：进退有度，利他引导

1. 投诉处理的五大经典战术
2. 有效引导客户的三种方法
3. 有效驱动客户的技巧
4. 结构化引导提问的技巧
5. 话术表达的关键

第四步：提供方案，达成共识

1. 影响客户期望值五大因素
2. 客服人员对客户期望值的判断
3. 引导客户期望值的艺术
4. 安抚客户的落差心理

5. 因人而异，个人魅力在投诉中的应用

课程总结

第三模块：大堂经理客户投诉处理与有效沟通

案例导入：一句话引起的投诉

壹、 客户抱怨和投诉的内容

1. 面对抱怨时的自我检查---哪里出了问题？

贰、 客户抱怨处理的方法

1. 处理投诉应有的阳光心态---自我改善、自我提升的良机

2. 常见客户抱怨与异议的原因

3. 投诉客户的心理分析

叁、 客诉处理时的方法与技巧

1. 投诉处理的两大原则

2. 投诉渠道的明示与欢迎投诉、方便投诉和奖励投诉机制

3. 处理投诉时的话术应用

4. 始终使客户处在受控状态（受理时间和过程感知）

肆、 简单、有效的安抚客户情绪的方法

1. 心理清空的技巧

2. 补偿的技巧

3. 被关注、被尊重的技巧

伍、 处理投诉六顶思考帽及六个步原则

课程总结