

---

# 银行大堂经理服务营销与投诉抱怨处理

## 【课程特点与收益】

1. 将服务礼仪的知识全面贯穿至大堂引导员的工作流程中，便于针对实际工作进行改进，真正起到“学以致用”的效果。
2. 将服务营销的理念贯穿于整个课程中，超出传统的偏重于仪态训练的“礼仪”课程，致力于提升大堂引导员的职业化素养和职场魅力，同时改善工作质量及业绩。
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。
4. 讲师多年国际国内高规格、高标准服务礼仪培训经历及职业经理人商务服务实战经验，采用引导体验式和咨询辅导式教学方法授课，授课风格清新互动，亲和幽默，生动活泼，深受好评。

【课程对象】大堂经理、服务经理、网点主任、大堂引导员

【培训用时】2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：突破服务的心智模式：

#### 一、 思考：我们用什么在竞争中留住客户？

- 1、服务礼仪—助您打破人与人之间那堵戒备的玻璃墙！
- 2、大堂经理角色定位与关键能力定位

礼仪案例：谦虚也有错的时候--客户需要怎样的服务体验？

互动练习：展现主动积极的服务心态—行为主动优于客户传递热情（游戏：四宫格）

#### 二、 现代服务营销理念

- 1、什么是销售？什么是服务？什么是客户？

---

2、服务营销，以客户为导向，以创造满意服务为目的，创造客户的增值价值，赢得忠实的客户群体。

3、银行服务与服务营销的 4P—4C 理论

销售案例：谁第一个有到月亮上的想法

## 第二模块：打造大堂经理值得信赖的职业形象

### 一、大堂经理的职业形象要求

1、“人不可貌相，海水不可斗量”与心理学首应效应

2、职业着装规范

思考：制服的真正含义

3、仪容仪表

### 二、仪态礼仪训练

1、站姿要挺拔

- 男士规范标准站姿
- 女士规范标准站姿
- 男女规范标准站姿训练
- 银行不规范站姿呈现

2、坐姿要端庄

- 男士规范标准坐姿
- 女生规范标准坐姿
- 男女规范标准坐姿训练
- 银行不规范坐姿呈现

3、行姿要从容

- 男士规范标准行姿
- 女生规范标准行姿
- 男女规范标准行姿训练
- 银行不规范行姿呈现

4、蹲姿要文雅

- 男士规范标准蹲姿

- 
- 女生规范标准蹲姿
  - 男女规范标准蹲姿训练
  - 银行不规范蹲姿呈现
- 5、行礼要大方
- 银行规范标准行礼
  - 男女规范标准行礼训练
  - 银行不规范行礼呈现

**演练：全员现场演练**

**思考：**当日常习惯和工作中行为规范出现差距时，我们将如何实现改变？

## **第三模块：银行大堂卓越服务 8 大流程实战**

**情境模拟：大堂经理现场服务流程模拟**

**现场演练】**讲师将亲自示范，组织网点员工进行现场八大服务流程演练

一、 开门迎客的流程和重要性

1. 开门迎客的流程？
2. 开门迎客的注意事项？

二、 业务咨询流程

1. 如何做好业务咨询？
2. 如何处理好客户的主动问询？
3. 如何主动和客户沟通，询问客户的需求？

三、 业务接待流程

1. 业务接待流程的含义？
2. 如何如何做好客户服务接待工作？
3. 做好客户接待要注意哪些要点？

四、 客户分流流程

1. 客户分流流程可以在哪里进行？
2. 客户分流流程的话术及动作指示？
3. 客户分流时如何协助客户使用设施设备？

五、 客户教育流程

1. 客户教育的重要性
2. 客户教育包括哪些内容？
3. 客户教育时的流程和注意要点？

六、 产品营销流程

1. 在实施引导客户和分流客户过程中如何进行产品营销？
2. 在业务接待、客户等待过程中如何进行产品营销？
3. 产品营销的方式方法有哪些？

七、 投诉处理流程

- 
1. 如何将投诉处理预防在发生之前?
  2. 如何在客户投诉过程中有效处理投诉?
  3. 客户投诉后如何有效跟踪客户是否满意?
  4. 投诉处理的完整流程?

【现场演练】通过投诉案例教学，提高应变能力和处理客户投诉的能力，把潜在的客户抱怨转变成赢得客户的机会

#### 八、挽留客户流程

1. 客户因为服务问题要销户如何进行挽留?
2. 客户因为产品问题要销户如何进行挽留?
3. 提问：是否进行过客户挽留，效果如何?

## 第四模块：厅堂服务客户投诉处理实战

案例导入：行内提供案例

### 一、树立正确的投诉处理意识理念

1. 投诉处理核心能力模型解读
2. CRM 中投诉客户的数据统计
3. 现代服务面临的挑战

### 二、客户投诉的心理分析

1. 银行客户产生不满的原因
2. 客户抱怨、投诉的动机心理分析
3. 卡耐基之人性最大弱点分析
4. 把服务做在客户投诉之前

### 三、知人识心的情绪压力管理

心理小测试：心理画外音

1. 情商情绪与服务工作的化合作用
2. 个人情绪管理之冰山理论
3. 觉察—接纳—分析的情绪管理 ABCD 理论应用
4. 职场实用型调压技术

讨论分享：可以让我们快速的从负面情绪中走出来的有效方法

5. 服务营销人员 PDCI 情绪的自我调整与完善修炼

### 四、投诉处理五步曲实战演练

本章节：通过对银行网点实际案例的收集、萃取、整理，结合工作中经典案例

---

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。

### **第一步：服务心动力，链接信任感**

1. 承接客户的情感需求
2. 与客户快速同频的技巧  
觉察—理解—展示回应
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

### **第二步：同理心沟通，高效破需求**

1. 如何提升个人影响力，促进投诉处理效能
2. 有效沟通的黄金定律
3. 倾听的四个层次
4. 有效聆听的具体行为

**行为小测试：**您真的会聆听吗？

### **第三步：结构化提问，“慧心”来指引**

1. 如何避免过度聆听，争取主动
2. 结构化提问的技巧
3. 话术表达的关键
4. 投诉处理话术模板

### **第四步：管理期望值，安抚化危机**

1. 客户期望值的来源
2. 快速对客户期望值的判断
3. 期望值引导流程
4. 引导客户正确认识自我期望值的方法
5. 安抚客户期望值的落差心理

### **第五步：共情给建议，温情达共识**

1. 投诉处理结果的四个层次
2. 不放弃任何一个可能的机会

- 
3. 服务补救的措施
  4. 关键时刻“自我牺牲”
  5. 投诉结束了，服务还在继续
  6. HAPPS 感谢法则

**课程总结、行动计划**