

银行消保服务与客户投诉处理

课程背景

党的十九大提出，中国特色社会主义进入新时代，我国社会主要矛盾已经转化为人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾。人民美好生活需要日益广泛，不仅对物质文化生活提出了更高要求，而且在民主、法治、公平、正义、安全、环境等方面的要求日益增长。在新时代发展形势下，客户对银行服务的要求越来越高，客户法律意识越来越强，维权主动性越来越高。银行管理层应当重视消费者权益保护，积极完善各项管理制度、优化流程，改善客户体验，以提升银行服务竞争力。银行人员应充分掌握消费者权益保护相关法律法规知识，预防为主，处理为本，降低纠纷发生几率，提升客户满意度。

课程对象：银行工作人员

【培训目标】

- **消保意识**——消费者权益保护，在保护客户权益的同时，也是银行职员通过专业操作操守来保护自己的重要原则规范。通过培训，全面提升职员消

消费者权益保护的服务意识、从业务到服务，制度+温度的客户体验。

- **案例分析**——通过《消费者权益保护》的经典案例呈现，引导学员结合自身实际工作抽丝剥茧，将看似枯燥的普及课程变得有趣和生动，更贴近工作实践。
- **应诉有道**——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。
- **化解危机**——通过引导式客户投诉处理情境模拟实战，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。

课程形式：以讲授为主，辅以案例分析、视频案例等。

第一部分：消费者权益保护与政策解读

- 一、 新时代银行消费者权益保护的意义
- 二、 银行消费者权益保护内涵
- 三、 9号令《银行保险机构消费者权益保护管理办法》解读
 - 1. 金融消费者权益保护体系的“四梁八柱”
 - 2. 银保监的九号令四个变化

四、 银行保障消费者权益行为规范

1. 保障金融消费者财产安全权、依法求偿权、受教育权
2. 保障金融消费者知情权、自主选择权、公平交易权
3. 保障金融消费者受尊重权、信息安全权

五、 银行从业人员行为规范在工作中的具体表现

1. 依法合规，加强学习
2. 自觉保密，规范操作
3. 公平竞争，主动回避
4. 抵制内幕交易，廉洁自律

第二部分：消费者权益保护经典案例分析

一、金融消费者权益保护及案例分析

1. 保障金融消费者财产安全权

案例：某银行自助银行，自助设备取款致财产损失案

案例：某银行客户存款莫名被扣，银行柜员客服均解释不清

2. 保障金融消费者知情权

案例：定期存款到期自动转存案件

案例：某银行客户存款莫名被扣，银行柜员客服均解释不清

3. 保障金融消费者受教育权

案例：支取大额存款引起的投诉案

4. 保障金融消费者受尊重

案例：投诉银行消费歧视案

5. 保障金融消费者信息安全权

案例：银行泄露客户个人信息引发纠纷案

案例：一银行职员非法出售客户信息获利 37 万

案例：作废银行单据勿乱扔个人信息被恶意利用

第三部分：应诉有道——高情商投诉处理四步法

一、 建立连接、同频共振

1. 自我情绪赋能与赋能客户情绪
2. 承接客户的情感需求
3. 平息客户怒气的法宝
4. 会共情的超级魔力
5. 通过性格分析，了解客户的沟通特点

■ 工具：客户性格分析与服务应对技巧——知己及彼

二、 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

三、 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

四、 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. 因情而异，个人魅力在投诉中的应用

课程总结