

---

# 引导式客户抱怨投诉处理实战

## 【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。

**【主讲老师】** 胡爽姿

**【培训时间】** 1天

**【培训对象】** 银行服务从业人士

**【培训形式】** 引导式培训授课模式，通过知识点分享、案例分析、情景演练、

---

小组讨论、游戏活动等方式

### 【培训目标】

- 理念转变：通过培训，全面提升员工服务意识、从业务到服务，制度+温度的客户体验。
- 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。
- 预防管理：提高企业服务的内部联动管理能力，降低投诉处理的成本。

### 【课程大纲】

#### 模块一：理念转变——从谈诉色变到变速为“金”

- 一、 新服务时代客户满意度解析
- 二、 投诉处理的意义——投诉是客户流失的预警
- 三、 面对新媒体，迎接新挑战

---

案例分享：媒体舆情事件付出的惨重代价

投诉处理中的谈判黄金法则及误区

最难类异议事件：客户需求与行业规则发生冲撞的处理原则

互动讨论：碰到这样的客户意见，怎么办？

## 模块二：解诉读心术——客户投诉的心理分析

### 一、本行业常见投诉的梳理分析

案例分析：根据报名学员行业特点选择案例

### 二、客户投诉背后的诉求分析

1. 产生不满、抱怨、投诉的三大原因
2. 客户抱怨、投诉的心理分析
3. 客户抱怨投诉目的与动机
4. 硬件、软件、客户之间的关系

### 三、四种不同客户的性格分析

1. 自我性格及客户性格的分析与了解
2. 不同性格客户的应对及沟通艺术

案例分析：从儒雅男士变“疯子”

---

## 模块三：应诉有道——高情商投诉处理四步法

### 一、 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

### 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. 因人而异，个人魅力在投诉中的应用

## 模块四：投诉预防——企业投诉管理工作的重心

### 一、投诉预防比投诉处理更重要

1. 如何看待“零投诉”？
2. 把服务工作做在投诉发生之前
3. 服务关键节点检测工具运用

### 二、增强客户体验管理

1. 客户体验管理的四要素—产品、流程、人员、环境
2. 服务感知的构成
3. 用客户的眼光做服务
4. 降低客户费力度，提升满意度
5. 客户体验管理关键点

---

案例分析：某快递公司过度服务引起的投诉

课程复盘、总结