

# “3+1+5”诉解法则©的投诉处理技巧（券商版）

## 【课程背景】

随着人民群众投资与理财意识的不断提高，金融产品逐渐被更多人接受并熟知，小到在校大学生，大到赋闲在家的退休职工，在现今社会环境下，为自己的财富保值增值，成为了大家的共识与追求。

股票、基金是最为常见的理财产品，也是人民群众最方便参加的投资形式。作为一种特殊的服务商品，在客户开户、选购及日常操作中，出现的一系列问题都与客户财富的增减有着密切关系。所以金融产品的客户服务在一定程度上说，存在着情感加持、问题复杂等特点。要能够利用“情、理、法”三个问题处理层面，运用良好的沟通服务技巧化解客户投诉情绪，解决客户投诉问题，是一位金融行业服务工作者应该具备的基本素能。

## 【课程收益】

通过课程学习，使服务岗位人员能够在技能层面掌握实用的问题分析和处置技巧。结合自身企业产品特点，从行业规范与行业特性出发，寻找到更加行之有效的客户沟通之法。

## 【课程对象】

证券、基金公司一线服务人员

## 【课程时间】

两天（6小时/天）

## 【课程大纲】

### 一、投诉特征与投诉解答“3部曲”

#### 1、客户投诉产生的原因

- 1) 客户一般会怎么投诉
- 2) 投诉问题的集中点是什么
- 3) 互联网渠道带来的投诉特性

- 4) 投诉问题的表象、本相与本质
- 5) 券商客户投诉的主要问题及原因
- 6) 如何利用互联网做好金融客户服务

## 2、客户“投诉”的认识

- 1) 客户异议的主要类型
- 2) 异议与投诉的区别
- 3) 正确引导客户异议
- 4) 错误的投诉认识与反应

## 3、券商客户投诉的需求分析

- 1) 客户的问题解答需求
- 2) 客户的情感抚慰需求
- 3) 客户的问题解决需求

## 4、券商客户的投诉问题分析

- 1) 服务类问题
- 2) 系统操作类问题
- 3) 融资类业务问题
- 4) 适当性管理问题
- 5) 服务行为与执业规范问题

## 5、客户投诉沟通第1部——标准化的解答

- 1) 标准化客服话术语言的构成
- 2) 语音与语言标准的匹配
- 3) 什么时候应该用“请”字
- 4) 开始就问客户姓什么非常不礼貌
- 5) 对不起、很抱歉、不好意思的区别与使用

- 6) 话术中不应该出现的语句和词语
- 7) 互联网话术的“亲”与“疏”

## 6、客户投诉沟通第2部——合理化的解释

- 1) 合理化解释话术的“三明治”法则
- 2) 同理心表达技巧
- 3) 问题解答技巧
- 4) 服务意愿增进技巧
- 5) 学会“肉夹馍”和“馍夹肉”的能力

## 7、客户投诉沟通第3部——规范化的引证

- 1) 合理推诿
- 2) 利用监管
- 3) 统一战线
- 4) 强调因果

## 8、三拳打不死的“老师傅”应该接招

- 1) 原则坚守的重要性与改变原则的危害性
- 2) 学会转换表达方式的太极打法
- 3) 在服务满意的前提下客户放弃技巧
- 4) 多渠道的选择与解决方案制定

## 案例分析与小组练习

案例一：为什么我不能购买创业板股票？

案例二：我是老客户了，佣金还那么贵，不要销户？

案例三：你们客户经理给推荐的股票，赔钱了，我要他赔给我？

案例四：手机软件太烂了，算的盈利亏损都不准？

案例五：客户经理问个问题半天都回复，等他回复关键卖点已经过去了？

案例六：当初是说这个基金风险很小，不会赔钱的，怎么现在赔了这么多？

案例七：你们的工作人员天天给打电话，让我加入什么赚大钱微信群？

案例八：别人在其他券商天天中签，我用你们家 8 年了，一次都没有中新股？

(根据时间进行多案例分析)

## 二、投诉心理分析“1 招鲜”

### 1、客户需求心理学知识

- 1) 金融产品属性与服务属性
- 2) 客户消费心理的基础
- 3) 金融产品的消费心理需求解析
- 4) 感性客户在投诉中的具体心理表现
- 5) 理性客户在投诉中的具体心理表现

### 2、客户心理基础模型

- 1) “显隐”性问题分析法
- 2) 客户心理分析模型
- 3) 现场测评
- 4) 测评结果分析
- 5) 客户事件“角色”引入

### 3、客户心理过程变化

- 1) 以获取尊重为原则
- 2) 以印证事件为方式
- 3) 以得到认同为感受
- 4) 以解决问题为目的

### 4、客户投诉心理互动“40 法”

- 1) “探寻”阶段的“错与对”

- 2) “表明”阶段的“真与假”
- 3) “强调”阶段的“善与恶”
- 4) “博弈”阶段的“祸与福”

### 三、投诉问题处理应对“5 行拳”

#### 1、“第 1 拳”——投诉处理基本五步法

- 1) 提高投诉迅速受理
- 2) 获取更多有效信息
- 3) 客户问题分析技巧
- 4) 信息提供与管理
- 5) 总结归纳与结束引导

#### 2、“第 2 拳”——投诉处理“四绝”

- 1) 快：“如何在电话里快速与客户达成一致”
- 2) 准：“怎么抓住客户问题的本质”
- 3) 牢：“坚守原则与合理退让”
- 4) 信：“如何增加投诉处理中的客户信任”

#### 3、“第 3 拳”——投诉处理“四法”

- 1) 通：“从沟通看处理效果”
- 2) 拉：“拉近距离，处理异议”
- 3) 拖：“投诉问题回复的时间规划”
- 4) 移：“企业原则之上，客户利益至上”

#### 4、“第 4 拳”——投诉处理“四禁忌”

- 1) 首问负责、不引导升级
- 2) 寓情于景、不碰伤疤

3) 关注问题，不盲目谦卑

4) 积极回应，不选择沉默

5、“第5拳”——投诉风险控制与危机处理

1) 投诉流程工作规范

2) 利用法律法规实施危机处置

3) 危机中的客户问题处理

4) 危机中的媒体回应

**课程总结与分组辅导**