

“投诉破冰”银行投诉处理技巧提升专题培训

培训对象：

银行网点全岗位员工

培训时间：

1-2 天（培训+技能通关测试（6 课时/天））

培训方式：

积分 PK+案例分析与研讨+老师授课+案例模拟演练通过

现场气氛：

热烈研讨+教学提升+案例演练+PK 比赛+总结共长

培训收益：

1. 2019-2021 年疫情后时代银行新型（新电诈、新骗局）客户投诉案例及处理方式

2. 精准识别客户投诉，将投诉破冰为水并获得客户认可
3. 掌握处理银行客诉的临界原则，有效的划清权责利弊
4. 了解并掌握让客户体验感提升温度

沙场秋点兵：案例通关，人人达标，让员工通过案例模拟，推演现场实际场景，躬身入局。

培训内容概要：

第一部分 客户体验升级创新 赋能银行服务

- 如何打造围绕用户 360 度的情感体验关怀？
- 如何建立用户关系模型？
- 如何运用服务设计重塑客户体验？

以客户为中心的设计服务

用户和组织协同创造服务

贯穿始终的连续服务

直观可视化的呈现服务

合理设置触点的便捷服务

系统性全局性的整体服务

- 以体验之名共创客户画像、客户旅程图
- 品牌服务：没有终点的跋涉
- 教室灯熄灭了，我们还能做些什么？

第二部分 视频案例教学：客户投诉的起因分析与自我反省

- 给客户和自我画像
- 视频案例分析客诉成因与问题点分析
- 银行网点客户满意模型建造及指标讨论
- 案例识别：正常投诉与非正常投诉
- 案例识别：有责投诉与无责投诉

第三部分 客户有效识别与客诉处理的基本原则

- 投诉破冰为水高效方法
- 互动演练：遇到这个客户你该怎么说？
- 如何拒绝客户过高要求

三种要求应当拒绝

摆事实讲道理按法规

避免节外生枝激化矛盾

说服客户接受现有方案

学会运用冷处理的技巧

研讨案例：他为什么又来要赠品？

➤ 难缠客户的应对技巧

感情用事者、滥用正义感者、固执己见者、有备而来者、有宣传能力者、无理取闹者

提升客户意图识别能力，增强自我维权意识，保留相关资料证据，必要时采取法律手段。

研讨案例：客户反复投诉为何解决不了？

➤ 发现交易可疑客户应对技巧

银行卡非本人持有者、网点陌生面孔、办理银行卡理由牵强者、银行卡柜员机取款次数达上限者

提升表情管理能力，用银行卡锁定或是芯片磁条等理由稳定客户情绪，网点内部建立手势语信息通道；网点与当地派出所或是检查机构制定相关制度文件，盖章公示。

研究案例：客户疑似参与违法活动投诉银行责任应该谁来负责？

第四部分 客户投诉处理技能学习与模拟训练

（一）案例教学：“投诉破冰为水”的六个步骤

第一步：鼓励客户发泄

1. 鼓励客户发泄的流程
2. 顾客不满的时候服务人员禁忌的语言
3. 问顾客问题的技巧
4. 仔细聆听的技巧

案例分析：某农商行顾客取款发现钱少了、顾客声称取到假币、老太太存款变少、禁忌语言的演练呈现

第二步：充分道歉表达服务意愿

1. 如何充分道歉
2. 常见顾客投诉的道歉话术

案例分析：鞋店员工用道歉征服顾客

第三步：收集信息了解问题

1. 确认顾客的信息

故事：顾客投币、拿快递

第四步：承担责任提出解决问题的办法

观看视频：“一分男”

1. 承担责任的语言
2. 补偿性关照的方法
3. 个人关怀解决顾客不满的方法

实用技巧：顾客取款五万没有带身份证、顾客没带身份证要重置密码、顾客说存款变成了保险、顾客坚持让柜员道歉可柜员不道歉、顾客抱怨VIP优先……

第五步：挽留客户鼓励客户参与

1. 挽留客户流程

2. 挽留客户技巧

1) 惯性思维法

2) 假设成交法

3) 赞美法

案例：顾客坚持要电饭锅、顾客追打客户经理、惯性思维小练习

第六步：承诺服务跟踪执行营销发掘

1. 长期的跟踪产生忠诚的顾客

2. 跟踪服务的六个步骤

案例：三次跟进成为忠诚顾客课程内容：

（二）解决问题：

- 客户不满意但没告状、没拨打客服电话，算投诉吗？
- 顾客为什么会无理取闹？
- 投诉的顾客心理需求是什么？
- 客户投诉时，如何防止事态扩大？
- 顾客蛮不讲理，我该怎么办？
- 都在讲要处理事情，先处理情绪，可是如何处理客户的情绪？

- 有没有一个完整的投诉处理流程方案，让我照着做就会处理好？

- 客户发泄怨气的时候，我该如何说，如何做？

● 我们的处理方案顾客不满意的时候，如何继续跟客户沟通？

● 投诉处理完毕，我还应该做些什么？

（三）投诉处理话术演练

- 理解、认可客户：“这位先生（女士，阿姨、大爷敬称），您的心情我能理解”“如果我是您，我也会跟您一样”“从您的角度，我非常理解您”……
- 被重视：先生，您都是我们**年的老客户了。您是长期支持我们的老客户了。您对我们的业务这么熟，肯定是我们的老客户了，不好意思，我们出现这样的食物，太抱歉了
- 用“我”代替“您”：您把我搞糊涂了——换成“我不太明白，能否重复你刚才的问题。”；您搞错了——我觉得可能是我们的沟通存在误会……
- 站在客户的角度说话：这样做主要是为了保护您的利益；如果谁都可以帮您办理这么重要的业务，那对您的利益是没有保障的。
- 拒绝的艺术：小姐/先生，我很理解您的想法，但非常抱歉，您的具体要求我们暂时无法满足，但我会会把您遇到的问题反馈给相关部门，查证后再与您联络号码？……
- 缩短通话：您好，为了方便您了解，我稍后讲内容通过短信（邮件）的方式转发给你。
- 沟通中面对客户问题使用准确的文字语言，尽力不发单独的表情符号。

❖ 优秀银行人员应具备的职业素养

1. 为自己的职业感到自豪

2. 高度的责任感

3. 能换位思考

❖ 优秀银行人员应具备的心态

1. 积极主动的服务心态

2. 不把私人情绪带到岗位上

3. 善于自我调整心态，管理情绪

第五部分 消保知识与服务标准解读消费者权益保护案例分析

❖ 金融消费权益保护典型案例

➤ 管理问题案例

某行员工微博骂客户被辞退

个人信息滥用致信息主体被骚扰案

上海某银行职员非法出售客户信息获利

盗用客户余万元炒股，某外资银行职员被判刑

泼妇大骂银行员工案例分析

➤ 营销方面案例

银行推荐老年人购买理财产品引发纠纷案

“双利存款”不是“存款”汇丰银行遭客户起诉案

客户网上解约不成功引发的投诉案例

消费者误解理财收益银行未履行告知义务案

➤ 服务方面案例

不予打印死亡配偶存折账户清单案

违规调取个人交易信息“池子”案例

带十五万硬币存款的客户案例

中风老人亲自取钱猝死银行，三名职员被调查

过度服务造成客户感情依赖案例

➤ 流程问题案例

代领纪念币引发排队不满

网上支付开通流程不严密法院判银行担责两成

银行卡挂失后仍被盗刷

盲人申办信用卡被歧视引发投诉案

银行柜面拦截非法开立账户案

➤ 客户自身原因

客户提供自身信息导致骗贷案例

客户因少存房贷扣款导致征信不良投诉案例

研讨案例：如何降低顾客过高的期望值？

案例教学：本节各部分均采用银行实际案例教学

第六部分 “投诉破冰为水”客诉处理案例演绎与通关测试

- ✚ 提供真实客诉案例
- ✚ 投诉案例处理实战演绎（小组 PK 赛）与通关测试
- ✚ 评选出优秀团队、优秀学员
- ✚ 老师和领导评委打分进行专业点评

===END===