

# 证券行业客户服务高级技能训练

## 课程背景：

越来越多的人关注证券行业，但是对证券行业又不了解，所以需要服务。

## 课程目标：

- 1、了解客户服务的定义及重要作用
- 2、准确把握客户沟通中的重要因素——了解他人需求
- 3、理解证券行业客户服务的特点和特性，打造有效的客户服务技巧
- 4、懂得利用高效沟通的技巧提升客户服务水平
- 5、通过打造自身影响力，能够迅速解决问题，处理客户投诉处理和异议

## 课程时长：2天

## 课程对象：证券行业服务人员

## 课程大纲：

### 第一章 证券行业客户服务的重要性及特点

#### 一、客户服务的定义

- 1、客户服务的定义及类型
- 2、客户满意度
- 3、客户美誉度
- 4、客户忠诚度

#### 二、客户服务的重要性

- 1、目前的商业环境
- 2、客户需求的变化
- 3、竞争对手的变化

#### 三、证券行业客户服务人员的素养

- 1、产品技术知识：数据、性能、市场
- 2、竞品技术知识：比较、趋势、市场
- 3、心理知识：偏好、感觉、认知

### 第二章 客户服务技能之服务技能的训练

#### 一、掌握专业知识，解决现场问题

- 1、专业的产品及知识
- 2、服务前的准备工作
- 3、服务中的注意事项
- 4、服务后的及时回访

#### 二、问题的处理经验

- 1、常见问题处理的经验
- 2、常见矛盾处理的经验
- 3、常见客户要求的经验

案例分享：某证券公司对于问题处理的话术分享

### **第三章 客户服务技能高效沟通的训练**

#### 一、DISC 四种性向因子不同的代表含义

- 1、D 型人特征、优点、缺点
- 2、I 型人特征、优点、缺点
- 3、S 型人特征、优点、缺点
- 4、C 型人特征、优点、缺点

#### 二、如何和不同的客户相处

- 1、如何和 D 型人相处
- 2、如何和 I 型人相处
- 3、如何和 S 型人相处
- 4、如何和 C 型人相处

### **第四章 客户服务技能之投诉处理技巧的训练**

#### 一、学会倾听

- 1、倾听的重要性
- 2、有效倾听的工具和方法

#### 二、有效表达

- 1、表达的 8 个基本形式
- 2、表达的 4 个高级技巧