

学点心理学，投诉处理变轻松

课程时长：2天

课程对象：银行投诉处理人员

课程目标：

- 深入剖析引发客户投诉的原因，揭开目前引发客我冲突的盲目区域，规避服务风险；
- 面对客户挑战，如何调整服务心态，建立积极健康心理暗示的触发器，身心和谐，快乐工作；
- 从客户心理学层面导入，融入客户情境，解读客户情绪，了解客户情绪波动的变化规律，掌握客我沟通原则的艺术和技术，具备正向情绪影响力和亲和力；
- 针对银行服务特点，聚焦投诉焦点问题和易投诉人群特征及需求分析，掌握合理化解抱怨的系统知识和相关技巧，成为客户情绪的拆弹专家；

课程大纲：

第一部分 心态篇

▣ 抱怨投诉处理意义

- 客户抱怨是金，化解抱怨是利润
- 化解一次抱怨，建立一份友谊

▣ 金融业服务七大怪

- 说起来重要，做起来次要，忙起来不要
- 帮助竞争对手打工
- 矢志不渝地培养『刁』民来折磨自己
- 支出了人力、物力、财力，但费力不讨好
- 重复犯低级错误
- 没确诊就开刀
- 超级模仿秀

▣ 影响服务者服务品质的六大短板

- 『客我关系』的定位——你们 VS 我们
- 『服务标准执行』的定位——做了 VS 做好
- 『服务内容』的定位——份外 VS 份内
- 『沟通模式』的定位——尊重事实 VS 尊重情感
- 『服务心态』的定位——薪甘情愿 VS 心甘情愿
- 『服务思维方式』的定位——贴标签 VS 善解人意

▣ 成为『投诉处理者』的前提是成为『情绪管理者』

- 回答三个问题——认清形势、作出选择；
- 弯腰的哲学
- 善解人意
- 不讲理的自我
- 快乐路径
- 『捉迷藏』的奥秘
- 牠『咬』你是因为牠受伤了

第二部分 技能篇

▣ 银行高发投诉人群分析

▣ 银行焦点投诉问题

- 排队等候时间长
- 理财产品收益不高
- 业务受理程序复杂
- 业务受理条件受限，无法办理
- 自助设备发生故障
- 预先沟通信息不充分
- 业务差错

▣ 棘手投诉分类及解决策略

- 企业存在的短板导致客户的投诉
- 特殊原因造成客户需求无法及时或达不到客户提出标准时造成的投诉
- 客户需求与企业相关规定相冲突产生的投诉

▣ 抱怨投诉化解工具箱

- 鱼缸理论——投诉客户心理分析
- 如何在投诉过程中占取沟通的主动？
- 说什么话？
- 行为促成行为
- 3 二 3 三法则
- 冰山需求理论
- 皮格马利翁效应
- 精神纲领理论
- 公平理论
- 三种自我
- 顾客成本
- 1 - 10 - 100 理论
- 奔驰模型

▣ 投诉处理的沟通不是…而是…

- 与客户沟通的目的不是『坚持原则』，而是让客户『接受原则』；
- 与客户沟通的目的不是『争论』谁对谁错，而是『双赢』！
- 与客户沟通的目的不是让客户『哑口无言』，而是『心悦诚服』！

▣ 案例分析工具

- 案例分析的三知
- 案例分析的不仅关注…更要关注…
- 投诉处理风险防范
- 换人的风险
- 投诉处理者要做到『四象』

▣ 如何处理无理投诉？

- 何为无理投诉？
- 面对『无理投诉』应思考的 10 个问题
- 九种语言将『业务投诉』转化为『服务投诉』
- 棘手投诉需思考的 13 个关键问题
- 如何将投诉变为倾诉？

培训形式：

- 讲师讲述
- 案例精举
- 情境演练
- 小组讨论
- 视频与FLASH呈现
- 团队游戏

成功案例：

- 2013年10月14日为北京民生银行进行《银行客户抱怨投诉处理技巧培训》；
- 2013年11月12-13日，经民生银行转介绍，北京光大银行进行同一主题的培训，同样取得良好效果；
- 2014年相继为北京华夏银行、北京交通银行、天津兴业银行等进行培训……

『备注：为使课程更具贴切度和针对性，请客户方提供实际服务工作中真实典型案例，讲师将融在课程中，进行具体分析点评，提供解决方案。』