

银行客户服务突发事件应对技巧

学习目标：

- 1、增强面对突发事件时的情绪管控
- 2、掌握处理突发事件时应具备的沟通能力
- 3、掌握必要的处理突发事件方法，把损失和影响降到最低。

培训时长：1天

课程内容：

一、银行突发事件七大类型

- | | |
|-------------|----------------|
| 1 网络系统故障 | 电力故障、网络故障、设备故障 |
| 2 紧急投诉 | 快速发生的各类投诉 |
| 3 客户丢失钱物 | 钱物撒落、钱物丢失 |
| 4 媒体要曝光 | 客户声称要向媒体曝光 |
| 5 发生冲突 | 客户漫骂、客户之间争吵打架 |
| 6 正在实施的盗抢行为 | 偷盗行为、抢劫行为 |
| 7 发生意外伤害 | 摔伤、碰伤、摔倒 |

二、突发事件的三个基本特点

1. 突然性：突发事件是通过一定的契机诱发的，而这个契机是偶然的，因此，突发事件发生的具体时间、实际规模、具体态势和影响深度，是难以完全预测的。
2. 群体性：突发事件往往会危及银行客户和工作人员的生命财产安全，突发事件处理的成功与否关系到我行事业的兴衰，所以突发事件又具有群体性。

3. 破坏性：不论什么性质和规模的突发事件，都必然不同程度地给银行造成经济和形象上的破坏与损失。

三、处理突发事件的一般原则

1. 整体性原则
2. 及时性原则
3. 公开性原则
4. 灵活性原则
5. 适度性原则

案例分析

四、处理突发事件的基本流程

1. 控制突发事件：这一步骤最为关键的是要快
2. 有效行动：迅速响应、表明身份、安抚情绪、隔离、解释道歉、说明原因等。
3. 解决问题：提出建议、转移客户注意力、寻求帮助、处理事件等。
4. 善后处理：表示谢意、表示歉意、赠送礼品、安慰、总结、汇报等。
5. 总结改进：回顾，反思，总结，进一步提升能力

案例分析

五、银行网点管理者艺术地处理突发事件所需要的基本素质

1. 具备良好的个人修养
2. 敏锐的鉴别能力。突发事件并非空穴来风，一开始必会有些不易察觉的现象。

作为一名优秀的网点管理者，要善于捕捉蛛丝马迹，关注细节，不是事件升级扩大。

3. 驾驭全局的能力：突发事件，事关大局，来不得半点马虎，要全方位考虑

4. 多谋善断能力：快速应变，速战速决，才能掌握主动权

5. 运筹帷幄：要有一定的预知能力，留有一定周旋余地

六、案例演练