

《高效沟通与投诉应对技巧》

【培训目标】

本次培训课程建立在大量实际案例与网点管理导入项目的基础上设计与开发而成，具备较强的实操性。在培训过程中，通过沟通及投诉管理案例、授课讲解、情境研讨等多种培训方式，让学员快速了解并掌握以下内容：

1. 修炼工作心智，培养对投诉问题处理的正确认知；
2. 网点投诉问题解析；
3. 使学员知晓客户沟通原则与技巧；
4. 帮助学员正确处理客户问题，掌握处理流程及方法；
5. 掌握降低投诉及有效处理投诉的技巧。

【课程时长】 1-2 天

【课程对象】 中级零售人员

【授课讲师】 邓赞

【课程特色】

- 1、与实际工作结合紧密，实操性强；
- 2、授课内容丰富，案例翔实；
- 3、讲师与银行业有着密切的合作，对国内银行业的情况非常了解，所以在

课程中的大量案例分析和场景模拟都是密切结合国内商业银行的具体情况来进行的，能够有效地指导学员的实际工作。

4、用银行人自己的方法解决银行人自己的问题

【课程大纲】

第一模块 转型期银行人自我修炼

- 银行业发展趋势分析
- 转型来临，您准备好了吗？
- 转型期自我变革意识
- 体验营销的综合要求
- 客户至上的真实体现
- 用经验取代伤痕
- 良好的心态是职业发展的基础和关键
- 个人与银行相互依存的关系
- 卓越团队为个人提供最大的满足
- 观念、态度决定职业成长

第二模块 转型期客户高效沟通

- ◆ 工作中沟通的重要性
- ◆ 工作沟通的定义

- ◆ 工作沟通的三大要素
- ◆ 沟通的双向性及三个行为
- ◆ 情景练习
- ◆ 语言清晰度——表达你自己
- ◆ 积极沟通，以良好的结果为最终导向
- ◆ 高效服务沟通 3A 法则
- ◆ 听出客户的“弦外之音”
- ◆ 匹配客户的语言风格
- 发问技巧之聆听
- 表达的技巧
- 分清客户类型，确定沟通策略

第三模块 网点投诉处理的应对技巧

- 刁钻客户是惯出来的，客户坏习惯也是养出来的。
- 客户的投诉升级的几大原因
- 萌芽控制 – 接待投诉客户的技巧
- 避免“话不投机”
- 理解投诉客户的技巧
- 与投诉客户达成协议的技巧

- 处理难缠客户的技巧
- 提升正面价值，延长客户的满足感
- 处理客户投诉的具体做法
- 避免客户投诉的自我检视