

《转型期网点优质服务与投诉处理》

【课程目标】

1. 塑造网点全员良好的转型心态，转换职场思维，调整工作状态；
2. 提升全员优质服务形象及服务意识，提高网点全员客户问题处理能力；
3. 提升客户情绪管理、客户心理分析能力，灵活应对厅堂管理问题；
4. 让学员理解并认同转型对个人成长的价值，更快接受银行的转型要求；
5. 提升网点转型期间服务与营销一体化意识，让客户管理实现三效。

【课程对象】 网点全员

【课程时长】 2 天

【授课讲师】 邓赞

【课程特点与优势】

- 21 年专注金融业网点营销管理实战能力提升的专业积累；与实际工作结合紧密，实操性强；
- 授课内容丰富，案例翔实；汇集全国各地金融业问题解决方案；
- 讲师与国内银行业有着密切的合作，对国内银行的情况非常了解，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银行的具体情况来进行的，能够有效地指导员工的实际工作。
- 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 银行业发展趋势与自我修炼

- 零售银行的现状与必经的四个阶段

- AI时代与人联网时代来临
- 服务型的网点，转型成营销型的网点
- 我们今天在用什么方式开展工作？
- 有了快乐的思想 and 行为，你才能觉得快乐
- 增强自己的能力，让自己在工作和生活中不可替代

第二模块 网点优质服务与客户经营

- 什么是客户满意的服务？
- 客户满意度的关键指标
- 优质服务对银行来说是什么？
- 增强客户舒适体验度是网点全员的责任
- 服务与营销从来都不可剥离
- 客户至上的真实体现
- 客户关系发展的四个阶段
- 高效沟通的重要性
- 高效沟通三大要素
- 语言表达基本功——四个多说
- 与客户互动时所面临的机会与挑战
- 如何让客户快速认同你

第三模块 网点客户投诉与情绪管理

- 客户为什么会投诉
- 客户投诉心理分析
- 火眼金睛快速识别投诉客户

- 客户信息识别
 - 客群类型分析
- 投诉客户画像识别
- 投诉客户类型分析
- 投诉客户沟通技能
- 投诉客户应对方案
- 客户投诉处理的步骤及技巧
- 迅速隔离客户
- 安抚客户情绪
- 充分道歉
- 收集信息（分析原因）
- 给出解决的方案
- 征求客户意见
- 跟踪回访