

# 课程大纲

时间：1 天

讲师：胡元未

## 课题一、宏观经济及信贷业务状况

### 一、经济现状及趋势

- 1、宏观经济数据
- 2、2022 年经济走向预测
- 3、消费贷市场影响要素

### 二、消费贷市场状况

- 1、客户类型及画像
- 2、业务及风险特征
- 3、客户需求及心理分析

## 课题二、相关政策解读及导向分析

- 一、《中华人民共和国消费者权益保护法》
- 二、《中华人民共和国民法典》
- 三、《个人信息保护法》
- 四、《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》
- 五、新法“新提法、新理解”
  - 1、了解新政策
  - 2、掌握新要求
  - 3、学习新技能
  - 4、应对新风险

## 六、法律关注的重点要点

- 1、收费项目
- 2、信息公示
- 3、言行规范
- 4、合同理解

## 课题三、客服人员情绪管理及心态调节

- 一、客户类型及心态
- 二、客服人员心理及心态
- 三、情绪减压及调整方法
- 四、培养强大执行力和心理素质

(话术/工具)

## 课题四、客诉应诉技巧及服务品质管理

- 一、投诉客户的问题分类
- 二、投诉客户的心态
- 三、投诉客户应对流程及技巧
- 四、客户满意度提升模式

课后交流