

课程大纲

时间：1天

讲师：胡元未

课程内容：

课程一：个贷业务客户分析

- 一、个贷业务定义及外延
- 二、个贷客户特征
- 三、个贷客户业务需求

课程二：客户投诉原因

- 一、政策理解
- 二、服务态度
- 三、业务流程
- 三、操作不畅
- 四、费率不清
- 五、额度不满

.....

(案例分析)

课程三：客户投诉心理分析

- 一、客观心理
 - 1、不清楚
 - 2、不了解
 - 3、不熟练
- 二、主观心理
 - 1、不平衡
 - 2、不平和
 - 3、不满意
 - 4、有委屈

.....

课题四：客户投诉解决“五步法”

- 一、解决流程
 - 1、仔细倾听
 - 2、找出问题
 - 3、分析原因
 - 4、解决方案
 - 5、跟踪反馈
- 二、客诉处理关键要点
 - 1、心态/情绪
 - 2、同理心/态度
 - 3、流找关键点
 - 4、时间控制
 - 5、事后跟踪反馈

(案例演练/总结经验)

课程五

第五单元：客诉情绪管理

一、客诉情绪控制与管理

1、心态

2、语言

2、肢体动作

二、情绪管理及压力释放

1、自我调节（正向暗示等）

2、团队调节

3、休息/放松

4、团建活动

5、体力释放

课后交流/讨论