

银行客户投诉抱怨处理技巧

课程背景：

随着全球金融贸易进程的不断加快，国际市场上的竞争愈演愈烈，竞争的焦点也转移到产品和服务质量上。没有任何一个国家的政府、组织或企业能把所有的事情做的尽善尽美，都面临着它所服务的对象对产品及服务的不满意所产生的抱怨，客户对银行服务的要求越来越高，而服务期望值的升高往往伴随着满意度的下降，以及客户投诉抱怨比例的上升，网点人员应该掌握客户抱怨处理的解决技巧，以有效预防为主，妥当处理为本，追求客户满意为目标，充分化解客户不满的情绪，提升客户对银行的忠诚度。

课程收益：

- 掌握客户投诉原因，树立正确投诉处理观念；
- 掌握客户对客户投诉心理进行分析，针对不同性格的处理技巧；
- 面对投诉客户如何调整心态，尤其是银行人员无明显过错时的应对策略；
- 掌握投诉沟通的实战技巧，巧妙缓解客户情绪，化解事件矛盾；
- 针对性的进行学员情景演练，并对发现的问题进行针对性指导。

课程特色：

- 针对性：为银行网点人员量身定制，课程内容非常符合工作实

际；

- 实战性：课程内容学员听得懂，记得住，用得上，做得到；
- 训练性：课程中采用情景演练的形式，让学员把所学通过演练强化，学员点评分享，老师总结辅导，充分提升学员课程实战转化能力；
- 生动性：采用讲授、研讨、案例分析、学员分享精华经验，等多种互动参与的培训形式，塑造领导满意，学员喜欢的学习氛围。

课程时间：1-2天，6小时/天

课程对象：网点经理. 大堂经理. 柜员. 内勤主管. 客户经理等

课程方式：培训师主讲、辅以分享、小组讨论、案例分析、情景演练

课程大纲

引言：

案例分享

第一讲：银行大堂经理正确认识投诉

一、银行投诉处理概述

1. 什么是投诉？
2. 正确认识投诉
3. 投诉的概念

二、银行投诉处理解析

1. 客户投诉的原因
2. 分析客户投诉目的
3. 寻找客户需要的解决方案

三、投诉的好处分享：没有投诉意味着失业

1. 给银行带来什么？
2. 给员工带来什么？

四、投诉处理的意义

1. 给银行带来什么？
2. 给员工带来什么？

案例分析：客户流失的原因

第二讲：客户投诉处理流程

一、接待客户

1. 首先要给客户留个好印象
2. 判断客户的情绪变化
3. 迅速隔离客户

研讨分析：隔离客户有哪些好的办法？

案例分析：工行某柜员巧妙隔离客户的案例

二、安抚客户情绪

1. 重视客户情感需求，让客户尽情的说
2. 客户四种情感需求的表现和策略

1) 希望得到重视

2) 希望得到尊重

3) 希望得到理解

4) 希望得到解决

3. 三类典型性格客户的情绪反应

1) 活泼型性格

2) 完美型性格

3) 力量型性格

4. 安抚客户情绪的技巧

案例分析：某大堂经理一次失败的情绪安抚案例

情景演练：针对案例进行客户情绪安抚情景案例

三、合理道歉

1. 道歉的五种忌讳

1) 缺乏诚意

2) 犹豫不决

3) 不够及时

4) 边道歉边辩解

5) 事实不清时过早道歉

2. 正确的道歉方式

研讨分析：如果“我”没有错，该向客户道歉吗？

案例分析：农行某柜员的案例. 民生银行大堂经理案例

四、分析问题原因

1. 准确判断客户投诉的事实真相
2. 立即了解客户资料
3. 通过询问、沟通方式了解顾客的期望
4. 尽快判定形成解决方案的要素

案例分析：某大厦保安到银行网点来投诉的案例

五、给出解决方案

1. 降低客户的期望值
2. 问题解决越快损失越小
3. 赔偿拖得越久成本越低
4. 及时征询客户意见
5. 签好协议防止二次投诉

六、说服客户接受方案

1. 说明解决方法的益处
2. 消除客户的顾虑担忧
3. 强调不接受方案的影响
4. 适当给一些小礼品补偿
5. 运用客户的亲朋好友解决问题
6. 运用客户的领导解决问题

七、跟踪服务投诉转化

1. 客户信息记录
2. 获得客户最终反馈
3. 长期跟踪产生忠诚顾客

4. 将投诉转为营销

第三讲：客户投诉抱怨处理技巧

一、营业厅四大投诉区域应对技巧

1. 咨询引导区
2. 客户等候区
3. 业务办理区
4. 自助服务区

提问互动：营业厅四大区域投诉事件的特点是什么？

二、六种难以应付客户的应对技巧

1. 感情用事者
2. 滥用正义感者
3. 固执己见者
4. 有备而来者
5. 有宣传能力者
6. 无理取闹者

三、投诉客户的类型

1. 按性格分
 - 1) 活泼型
 - 2) 力量型
 - 3) 和平型
 - 4) 完美型

2. 按投诉特点分

- 1) 牢骚型
- 2) 谈判型
- 3) 理智型
- 4) 骚扰型

3. 掌握客户不同类型的特征

四、客户投诉心理分析

1. 求发泄的心理
2. 求尊重的心理
3. 求补偿的心理

五、处理投诉的方法

1. 用心聆听
2. 仔细询问
3. 记录问题
4. 解决问题

六、处理客户投诉应把握的原则

1. 原则一：满足顾客需要是首要任务
2. 原则二：永远不要同顾客争辩
3. 原则三：站在顾客的立场看问题

第四讲：客户满意服务的重要性

一、什么是客户期望？

1. 客户满意的基本内容
2. 客户满意具体分析
3. 客户满意的关系维护
4. 金融产品的变革
5. 营销战略的选择

二、什么是客户满意的标准?影响客户满意度的主要问题及成因

1. 金融产品方面
2. 大堂经理方面
3. 硬件设施方面
4. 售后服务方面

三、怎样管理客户的期望

1. 明确银行客户服务内容，注重细节服务
2. 优化银行客户服务流程，重视服务过程
3. 完善银行客户信息库，提升服务价值

最后分享：今天的收获是什么?哪一点是你打算马上要做的?

情景演练：对每组学员分配一个情景案例进行实战演练