

打造有温度的银行服务《银行服务投诉管理流程及技巧》培训方案

主讲人：朱美林

■ 课程背景：

在市场竞争日趋激烈的今天，技术、产品、营销策略等很容易被竞争对手模仿，服务营销是产生差异的主要手段。而服务策略、服务形式也是很容易被模仿的，只有服务中人的因素——代表公司形象和服务意识的服务人员所表现出来的思想、行为和意识才是不可模仿的。我们卖给顾客的不仅是商品，更多的是一种经历和体验，这一切都要通过优质的服务体现出来。要让顾客把这种感受记在心里，带回家里，陪伴左右客户。这就有赖于每天工作在一线的服务人员。他们的一言一行就是最有效的品牌广告，比任何媒体、任何时段广告效用都大。因此迅速提高他们的服务意识和技巧是关系到企业生存发展的不可忽视的因素。

■ 课程目标：

- 认知客户服务的重要性，了解客户服务人员应具备的素质，提升学员的客户服务理念和技巧。
- 全面的学习客户服务的系统知识，提高整体的客户服务水平和能力。
- 掌握客户投诉处理的礼仪和方案，提供客户满意度，进而提升企业形象和竞争力。

■ 课程时间：

半天（3小时），时间分配由实际情况而定

■ 授课讲师：朱美林

■ 适用学员：

银行大堂经理、客户经理、柜员

■ 银行服务投诉管理流程及技巧课程大纲：

第一讲：优质服务是服务行业永恒的主题

1、正确了解客户和客户意识

案例分析：《一个美国游客在日本的经历》

2、尊重--应有的服务态度

A. 尊重自身和职业

B. 尊重自己的单位

C. 尊重服务对象

3、服务意识--对服务人员的岗位要求

A. 有没有服务意识--服务就是为别人工作！

B. 有没有正确的服务意识--自知之明、善解人意、无微不至、不厌其烦 案例分析：《帮点

菜的服务小姐》

4、服务人员的职业素养：精通业务、坚守岗位、勤奋工作、团结协作

5、什么是优质客户服务？

案例分析：《海底捞》

6、优质客户服务从哪儿而来？

A. 客户感知四维度

B. 客户感知 vs. 客户期望

C. 客户期望五层级--超越客户期望

第二讲：修炼专业客户投诉用语

1、发音练习

A. 专业声音四要素

B. 发音练习--抓住听众的心

全体练习：《自我介绍》

2、服务标准话术

A. 听-->说-->问

B. 标准礼貌用语：

称呼语、欢迎语、问候语、征询语、问询语、应答语、道歉语、感谢语、结束语、告别语

等

案例分析：《银行大堂经理用语礼仪》

3、电话沟通礼仪

情景模拟：《服务人员拨打电话》

A. 接听电话技巧

B. 打电话的正确方式：5W1H

C. 开场和结束语

D. 称呼

E. 静默

F. 微笑

案例分析：《最伟大的推销员》

第三讲：有效处理客户投诉的流程与技巧

1. 客户投诉的价值

案例：《海尔的土豆洗衣机》

2. 投诉的客户最需要什么？

3. 站在客户的角度

情景正反演练：《我需要那个配件》

4. 处理客户投诉黄金法则：先处理心情、再处理事情

5. 处理投诉的十大禁言

6. 投诉处理六步法

- A. 倾听：发挥同理心积极倾听
- B. 安抚：安抚客户情绪，感谢和道歉
- C. 搜集：技巧性提问，搜集相关信息
- D. 解决：提出解决方案，征求客户意见
- E. 跟踪：过程跟踪，做事后的满意度调查
- F. 检讨：检讨作业流程，避免重蹈覆辙

案例对比分析：《一只叫 M-Zone 的猫》

7. 综合运用---客服流程标准

案例分享：《DELL 电话评价标准》

练习：《从开场白到结束电话》

案例分享：《安踏呼叫中心话术模板》

第四讲：完善客户投诉沟通的艺术

1、积极倾听投诉

测试：《即席练习》

A. 干扰倾听的四大因素：情感过滤、迫不及待等

B. 倾听的5个层级：从心不在焉到用同理心听

C. 积极倾听的反射话术

案例分析：《这件衣服太贵了》

2、有效的投诉发问技巧

A. 了解事实与信息—开放式与封闭式问题

B. 引导对方—问“YES”的问题

C. 集中在问题解决—接受性与选择性问题

3、同理心在投诉中的奇功 同理心回答三要素

案例：《美剧：在云端》

练习：《用同理心拿下客户》

4、正向引导法

讨论：《激怒客户的经典句式》

A. 使用积极的词语

B. 避免中性词

C. 阻止负面词语

D. 善用我代替你

练习：《正向引导法》

5、赞美客户的方法

A. 赞美人的十把飞刀

B. 最受客户欢迎的赞美项目

练习：《赞美》

第五讲：服务危机处理技巧

1. 如何识别危机

A. 从客户情绪识别

B. 从客户身份识别（新闻媒体工作者等）

C. 从客户语言识别

D. 从系统记录识别（老爱投诉的）

2. 如何处理危机？

A. 有效的情绪安抚

B. 不要急于给出解决方案

C. 按流程及时升级

D. 措辞要适宜

E. 避开法律风险

3. 系统化管理危机

A. 建立识别的危机案例类型

B. 建立及时的危机升级流程

C. 梳理规范的危机处理话术