

《银行消费者权益保护与投诉处理技巧》

【课程目标】服务意识-转变服务心态提升网点升温服务的能力

权益保护-熟知最新金融消费者权益保护《管理办法》

变诉为赢（营）-掌握银行纠纷处理的服务技巧与解决策略

【授课对象】银行网点柜员、大堂经理、理财经理

【授课老师】：银行畅销书籍《银行服务零投诉》作者

18年银行服务管理与营销培训实战经验

14年银行服务礼仪大赛指导与评委经验

12年银行机关效能培训实战经验【蔡玉】

【课程时长】1-2天，6小时/天

【课程形式】现场讲授+案例讨论+情境演练+通关演练

【课程内容】

第一部分：银行服务零投诉—投诉预防

一、银行客户投诉产生6大类别

1、业务差错

2、服务态度

3、口径不一

4、无限等待

5、营销方式

6、服务设施

二、投诉客户DISC行为风格分析及应对措施

1、支配型

2、影响型

3、稳健型

4、服从型

三、银行客户投诉的有效预防

1、重新认识客户投诉

2、服务人员应具备基本的技能（心理素质、自控能力、学习能力、专业素养、沟通能力、引导判断与解决能力）

3、厅堂服务规范管理预防客户投诉

1) 严格落实厅堂“六个严禁”

2) 厅堂服务升温“六个必须”

3) 厅堂服务“八个服务点”

4、银行投诉处理银行客户服务高情商服务营销话术，让银行服务零投诉（银行常见的 10 大类高情商服务话术，演练与通关）

第二部分：消费者权益保护《管理办法》详解与案例剖析

一、《银行保险机构消费者权益保护管理办法》关注要点

1、机构范围与业务类型

2、更重要的消保审查与更丰富的监管手段

二、银行客户投诉的热点案例与处理技巧

1、银行存款变保险的投诉预防

2、反电诈断卡行动给客户造成的不便（便民服务 VS 风险可控）

◆银行帐户服务与风险防控平衡点

◆银行帐户开立与客户尽职调查

◆柜面业务“公转私”、“未成年代理”风险防范

3、使用不习惯的新产品、新服务

4、经济不景气下的金融消费贷

5、产品收益未达到预期或亏损

6、适老化金融服务引起的投诉

7、客户不满意=客户投诉？-当客户不满意时，他们通常会做什么？

【场景化模拟案例 1】：客户急需用钱，提前支取发现存款变保险导致本金损失，引发的现场投诉

8、银行常见投诉案例分析

1) 客户投诉柜员不专业泄露其个人隐私

◆服务与营销的融合

◆案例启示：增值服务的边界

◆消保处理建议：如何同时保障VIP客户与普通客户的权利

2) 理财到期提醒引起 VS 理财到期不提醒引起的消保问题

◆面对不同类型客户如何说明

◆关于理财客户维护的消保重点

3) 柜员帮助客户办理定期取款引发的投诉

◆员工行动规范

◆老年客户服务与消保要求

◆事件分析与处理建议

4) 理财经理劝客户“别赎回”基金银行引发的舆情

◆性原则与理财市场新规

◆案例启示与安抚话术参考

三、客户投诉 4 象限与诉求分析

- 1、复盘银行保险业消保 9 号令
- 2、投诉服务/产品——希望获得补偿；
- 3、投诉规章制度——希望解决问题；
- 4、投诉服务态度——希望获得尊重；
- 5、投诉管理问题——希望获得重视；

【场景化模拟案例 7】：客户到我行办理银行卡，不愿配合网点工作人员开卡
尽职调查（展示要点：断卡行动引发不满的处理 5 步曲）

四、银行服务补救策略

- 1、银行投诉处理 5 步曲
- 2、四象限投诉的处理技巧
- 3、投诉问题分析的三大思路
- 4、特殊投诉客户的处理要点分析与解决策略；
 - ① 当客户暴怒时；
 - ② 当客户宣称要通过其他途径去投诉时；
 - ③ 当客户提出不合理要求时；
 - ④ 当客户无理取闹时；

【场景化模拟案例 8】：超时排队引起客诉场景（展示要点：网点动线管理、
客诉处理技巧）

第三部分：银行投诉处理变诉为赢（营）的技巧

1、银行处理投诉的 10 句禁语

2、5 种难于应对客户投诉处理技巧

① 感情用事者建

② 以正义感表达者

③ 固执己见者

④ 有备而来者

⑤ 有社背景与宣传能力者