

《巧释异议—客户异议与厅堂突发事件投诉处理技巧》

主讲：李瑞倩老师

【课程背景】

现今电子货币的普遍使用，使得网络银行的出现成为必然，对银行的生存和经营都造成了巨大的挑战，在零售为王的时代，尤其是疫情之后银行应更加注重服务致胜，在厅堂流量客户身上下下功夫、制造厅堂流量的发生、打造营销触点，打破传统的服务思维，将一切可能与客户发生关系的点，统统做成高粘性服务“不干胶”，提高营销技巧、优化服务流程就显得更为重要。

在这个“粘性服务”打造的过程中，银行销售人员是银行利润的创造者，也是直接链接客户的操作者，更是客户直接的服务者。基层销售人员服务质量的好坏，直接影响到整个银行营业网点的对外形象。每一位窗口的基层销售人员都是银行的形象代言人，仪容、仪表、仪态必须符合银行职业规范，因为你看不见却感受到的服务=效益！

【课程收益】

人员针对：

- 增强厅堂服务人员主动服务意识
- 学会厅堂营销技巧及优化服务流程
- 掌握投诉处理 6 部曲

能力针对：

- 针对服务触点，打造职业形象，提升柜面服务能力、客户接待能力
- 提升学员客户识别能力、投诉处理能力

【课程时间】

1-2 天 (6 小时/天)

【课程对象】

银行投诉涉及岗位人员：投诉处理条线、厅堂工作人员、运营主管

【课程方式】

讲师授课、视频分享、案例分析

【课程特色】

- 知识实战性：课程内容让学员听得懂、记得住、用得上、做得到
- 授课训练性：学以致用，情景演练强化知识点记忆；分组学员点评、分享加深理解；老师总结辅导，加快知识吸收
- 授课生动性：寓教于乐，多采用视频教学、塑造学员喜欢的学习氛围，采用讲授、讨论、案例分析、学员经验分享，等多种培训形式

【课程大纲】

第一篇：缘何重视客户异议与突发事件

一、重视客户的投诉与抱怨

1. 银行重视服务与投诉的原因是什么？

- 对银行品牌的负面影响
- 对个人发展的不利影响
- 案例分析：“四只行李箱”
- 视频分析：“1000 元限制取款谁的规定”

2. 投诉引发需关注的四类人群

- 案例分析：“我的身份证还不能证明我了”舆情还原
- 头脑风暴：你的厅堂需要关注谁？（个人经历分享）

3. 自媒体时代的投诉特点

第二篇：客户异议的缘由解析

一、如何面对投诉抱怨的客户？

1. 客户投诉的四个应对

- 感情准备
- 心态准备
- 应对准备
- 状态调整
- 案例分享：“零钱取 5 万，给你我咋办？”
- 案例分析：社区银行跳号的 VIP

2. 面对客户最糟糕的四种应对类型

- 怕
- 推
- 颓
- 胆
- 案例分享：福建 XX 银行，员工一句话，客户报警又投诉

二、客户投诉抱怨分析

1. 马斯洛与“客户”

- 表征化的原因分析
- 内延化的诉求分析
- 新时期的深层次分析
- 案例分析：下跪的大堂经理
- 案例分析：大师姐的咖啡

2. 客户投诉的 3 个内因

- 案例：QDXX 行省行，一袋钢蹦 7 名员工“围观”
- 案例：YN 某农商行客户贷款逾期征信不良，“金融机构”协助投诉到人行
- 总结：三大原因
- 视频：《完美先生的果汁案》

第三篇：运营条线客户异议应对及话术

一、客户投诉处理的重要性与客户投诉原因分析

1. 认识客户投诉：客户投诉是客户送给企业永续经营的礼物
2. 有效处理投诉可为企业避免投诉升级与损失赔偿
3. 客户投诉的三大原因分析
 - 客户期望值
 - 银行网点服务质量
 - 工作人员的态度
4. 客户为什么会生气？
5. 各种难于应付的投诉客户应对方法

二、运营柜面专业投诉处理的步骤与话术

1. 当客户投诉时的期待

- 情绪不吐不快
- 问题快速解决

2. 快速识别客户情绪（微表情、潜台词）

3. 面对面投诉处理的策略与步骤

- 案例：我的50万今天就要取
- 案例：“三明治”
- 4.掌握客户投诉处理的禁止法则，避免投诉升级

三、运营柜面投诉处理专用的关键沟通技巧

1. 有效倾听并与客户映现
2. 同理心三步曲的运用
3. 婉转拒绝客户的艺术
 - 拒绝客户前的努力与思考
 - 拒绝客户的误区
 - a 过早拒绝
 - b 直白拒绝
 - c 只讲政策、规定、要求
 - d 给绝路（唯一选择）
 - 婉转拒绝客户四步曲
 - 第一步：了解对方的需求
 - 第二步：示弱，婉转说困难
 - 第三步：协助找资源
 - 第四步：致歉画饼
4. 2WH 投诉处理技巧
5. “八仙过海”有效处理客户抱怨

四、客户投诉抱怨处理流程 6 部曲

- 1.投诉客户接待 3 部曲
 - 案例分享：“三换打法”高情商隔离“闹场”客户
 - 案例提醒：XX 国有银行，“万人迷行长”隔离客户被投诉骚扰
- 2.识别、安抚客户情绪
 - “大禹治水”
 - 投诉客户的四种情感及应对策略
 - 1) 求重视
 - 2) 求尊重
 - 3) 求理解
 - 4) 求解决
 - 安抚客户情绪的技巧

案例：海口美兰机场的 CIP 通道

案例：一杯水，大爷怒转粉

- 3.听话听音、分析诉求
 - 案例分析：张大妈与移动烤鸭店
 - 总结：听的四个侧重及应对技巧
- 4.合理道歉、共情处理
 - “三官”共情
 - 道歉的四大忌
 - 正确的道歉方式
 - 技巧分享：戴高乐高情商息事法“矫情大妈秒变脸”
- 5.给出解决方案
 - “悟空搬兵法”

➤ 二次投诉切结技巧

6.跟踪服务投诉转化

➤ 投诉信息记录

➤ 确认最终反馈

➤ 跟踪服务转化忠诚顾客

➤ 案例：投诉来的百万大单

第四篇：应急突发事件处理技巧

一、工作时段突发事件

1. 公示服务

➤ 案例说诉：《福建 XX 银行“半门”后突然爬进营业室的不速之客引发全省通报》

2. 客户晕倒

➤ 案例说诉：《便民服务柜中的药与突发晕倒客户》

3. 正常业务特殊人群

➤ 案例说诉：《XX 农行 94 岁老人家的人脸识别》

➤ 第五篇：百炼成精

➤ 通关演练与点评答疑