

投诉是金——银行网点投诉管理

主讲：王卓

课程背景：在客户对银行服务的要求越来越高的时代，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，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。很多服务人员喜欢在投诉发生时争执对错，无法理智的控制情绪，投诉处理中还必须让服务人员有一个成熟的心态去面对客户，控制好自我情绪以便解决问题。

课程收益：

- 1、掌握客户投诉原因目的，纠正错误投诉处理观念，树立正确投诉处理观念；
- 2、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；
- 3、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；
- 4、分享投诉处理真实案例，为学员处理投诉作借鉴；

课程时间：1天，6小时/天

适用对象：网点负责人、大堂经理、柜员

授课方式：课堂讲授+案例分析+录像分析+情景演练

课程大纲：

第一讲：客户投诉对银行经营的意义（情景带入）

1. 为什么要重视投诉处理？

- 1) 银行常见投诉风险点
- 2) 什么是投诉

2. 正确看待投诉

- 1) 处理好客户投诉能够为银行带来的好处
- 2) 未及时处理产生的危害和后果
- 3) 3种常见的错误处理方式

第二讲：投诉产生的常见因素（案例）

1. 客户心理分析

- 1) 外在原因（王先生的故事）
- 2) 内在原因

2. 服务的公式

- 1) $100-1=0$
- 2) $1=326$

3. 引发投诉的三步曲？（现场，此处多其他银行案例图片）

- 1) 未达预期
- 2) 服务不佳
- 3) 能力不够

4. 投诉产生的三阶段（视频）

- 1) 抱怨
- 2) 漠视
- 3) 升级

5. 客户投诉的常见目的（案例）

- 1) 服务质量——求补偿心理
- 2) 规章制度——解决问题的心理
- 3) 服务态度——求尊重心理
- 4) 管理问题——求重视心理

- 5) 自身情绪问题——求发泄心理
- 6) 承诺不兑现——求兑现和合理的解释

第三讲：如何避免投诉

1.避免投诉的三个路径（现场、案例）

- 1) 做好事
- 2) 不找事
- 3) 能平事（五字诀）

2.投诉处理的原则（视频）

- 1) 客户至上原则
- 2) 及时处置原则
- 3) 诚实守信原则

3.现场投诉处理流程（现场）

- 1) 快速受理
- 2) 平息怨气
- 3) 澄清问题
- 4) 探讨解决
- 5) 感谢客户
- 6) 事后跟踪

4.非现场投诉处理流程（现场）

- 1) 记录内容
- 2) 判断真伪
- 3) 分析原因
- 4) 提出意见
- 5) 领导批示
- 6) 实施处理
- 7) 总结评价

5.投诉处理技巧（现场）

- 1) 压住场
- 2) 让他说
- 3) 耐心听
- 4) 巧沟通
- 5) 担责任
- 6) 快处理

6.感性客户投诉处理流程之灭火九宫格（现场）

7.常见案例分析（现场导入案例并通关）

- 1) 案例一：细心才能了解客户具体情况
- 2) 案例二：接待老年客户
- 3) 案例三：凭证填写不规范
- 4) 案例四：大额取款未预约
- 5) 案例五：假币收缴
- 6) 案例六：温馨提示
- 7) 案例七：等待取款
- 8) 案例八：密码挂失（本人来不了）
- 9) 案例九：兑换零钱

10) 案例十：接待无理取闹的人

8.几种难于应付的投诉客户（现场点评）

- 1) 以感情用事诉说者
- 2) 滥用正义感者
- 3) 固执己见者
- 4) 有备而来者
- 5) 有社会背景，宣传能力者