

# AI 助力之客户投诉处理与声誉风险管理

## 【课程背景】

当下银行的竞争越演越烈，监管越来越严，风险管控形势越来越严峻，快速提升在消保管理下每位客户经理的服务技能，投诉应对技巧与声誉风险管控能力是银行服务环节中最重要的也是必须攻克的课题。

2024 年全国消协组织共受理消费者投诉 1761886 件，比上年增长 32.62%；无论是国有银行、股份制银行或外资银行，投诉比例均居高不下，就连一直号称“无投诉”或“少投诉”的某些银行也不可避免投诉这个高频又头痛的话题。

本课程将依据金融消保监管相关规定，从客户投诉心理需求分析，不同情景客户投诉处理技巧、声誉风险预防与管理措施等关键要素为核心，以情境案例讨论+角色演练等形式将投诉应对与处理技巧，实操落地，并结合当下的 AI 工具优化日常管理与应对策略，为提升一线员工的投诉应对与风险防控而助力。

## 【课程收益】

- 提升对消保规定的理解
- 提升客户投诉处理技巧及声誉风险管理能力
- 结合 AI 工具优化日常管理流程

【课程特色】可根据各家银行自己的服务营销投诉案例进行课程内容定制；全程采用案例式教学模式，让学员在案例中体验应对与处理技巧；

【课程时间】1-2 天，6 小时/天

【授课对象】银行网点全体营销人员

【授课方式】讲师讲授+案例分析+视频互动+现场演练+小组研讨

## 课程大纲

### Day 1 : 客户投诉处理与消保合规

#### 一、消保规定与销售行为合规性分析

##### 1. 消保法规核心要点解读

- 1) 银保监会《银行业消费者权益保护管理办法》关键条款解析
- 2) 银行消保制度与红线行为清单

- 禁止误导销售
- 充分信息披露
- 客户信息保密
- .....

## 2. 高频投诉场景中的合规漏洞

案例 1：某分行因“未充分告知理财风险”被监管处罚

案例 2：某客户在网络披露某行“强制搭售”

案例 3：信用卡自动分期未告知引发的批量投诉

- 1) 销售误导
- 2) 信息泄露
- 3) 强制搭售
- 4) .....

## 二、客户投诉心理分析与情绪管理

### 1. 监管背景下客户的心理诉求

案例分享：处理完了客户为什么还要投诉

- 1) 客户投诉之行为与心理需求分析
  - 2) 客户投诉的深层动机
- 安全感缺失
  - 尊重需求未被满足
  - 更高层级需求
  - .....

案例：房贷利率调整争议中的客户情绪爆发分析

### 2. 情绪管理沟通三技巧

- 1) 更懂礼仪规范
- 2) 同频共情表达
- 3) 非暴力沟通四步法（观察-感受-需求-请求）

### 3. 不同投诉心理之应对策

### 4. 不同类型客户的投诉行为与应对策略

## 三、全流程投诉预防策略

### 1. 售前阶段：客户期望管理

- 1) 产品风险与收益的透明化沟通
- 2) 工具：使用 AI 生成风险提示话术模板
2. 售中阶段：服务细节把控
  - 1) 合同签署环节的“双录”规范
  - 2) 工具：语音识别技术自动校验合规性
3. 售后阶段：主动服务与预警
  - 1) 利用客户画像系统识别高投诉倾向客户
    - 基础属性分析
    - 行为特征描述
    - 历史交互记录
  - 2) 利用 AI 工具识别语言解读意图

#### 四、极端客户应对与话术设计

##### 1. 无理客户类型识别与应对模型

###### 1) “投诉专业户”特征

- 缺乏事实依据
- 夸大问题
- 提出不合理诉求
- 频繁投诉
- 态度恶劣
- 不接受解决方案

案例：客户因系统延迟到账威胁媒体曝光的处理流程

###### 2) 无理客户应对策略

- 固定话术
- 流程化处理

##### 2. AI 辅助话术优化

工具：基于 Deepseek 的投诉场景模拟与话术迭代

## Day 2：声誉风险管理与 AI 工具应用

### 一、声誉风险基础与监管要求

#### 1. 声誉风险的定义与影响

### 1) 监管机构对银行声誉风险的考核指标

- 负面舆情数量
- 传播速度
- 影响程度

### 2. 典型声誉风险分类与场景

#### 1) 银行典型声誉风险分类

- 产品与服务类
- 合规与监管类
- 财务与经营类
- 舆情与危机事件类
- 员工行为类

#### 2) 社交媒体发酵场景

案例：某分行因“VIP 插队”事件登上热搜的复盘

- 不实谣言疯传
- 服务投诉
- 员工不当言行流出

## 二、声誉风险预防体系构建

### 1. 内部风险监测机制建设

- 1) AI 舆情监控系统部署
- 2) 收集内部反馈
- 3) 做好声誉风险应对应急预案
- 4) 配合公关工作

### 2. 提升自身专业素养

- 1) 强化业务知识学习
  - 2) 了解金融法规政策
  - 3) 保持诚信与透明规范营销行为
  - 4) 避免不当竞争
  - 5) 积极倾听客户需求
  - 6) 妥善处理客户投诉
  - 7) 敏感场景话术标准化
- 禁忌用语清单

### 三、声誉风险与危机应对流程

1. 危机响应“黄金 4 小时”原则
2. 应对四步流程
  - 1) 监测与预警
  - 2) 评估与分析
  - 3) 应对与处理
  - 4) 恢复与重建
3. 内部上报路径与外部声明模板
4. 媒体与公众沟通策略
5. 危机化解四技巧
  - 管控法
  - 五度法
  - 示弱法
  - 示强法

### 四、AI 工具在声誉管理中的应用

1. 日常舆情分析与报告生成
  - 1) 使用“舆情雷达”系统自动生成日报
  - 2) 设定预警指标
2. 模拟演练与能力测试