

课程名称：《消费者权益保护及投诉处理》

主讲：王雨霏老师 6-12 课时

【授课方式】：激情演讲+案例讲解+情景模拟+小组 PK

【课程大纲】：

一、银行服务解读

服务的意义

1、现阶段，银行面临的三大挑战

背景：互联网金融对传统银行的冲击

案例：某地方性银行是如何将其他银行甩在身后？

2、银行如何做“服务”

1) 创新

案例：某行小小银行家活动

2) 细节

二、消费者权益保护

(一) 消费者权益保护概念

1、消费者权益保护概念（广义&狭义）

2、消费者权益保护的重要性

(二) 银行消费者的主要权利

银行消费者的八大权利

逐一剖析八大权利的内涵和银行具体做法

含硬件和软件双重做法

举例：自主选择权的概念是什么？

银行保护客户自主选择权的做法有哪些？

(三) 银行对消费者的主要义务

1、银行对消费者的主要义务

2、权利与义务的对应关系

(四) 银行从业人员行为规范

1、银行从业人员的八大行为规范

2、违反行为规范的典型案例

案例分享;某银行“明星客户经理”的自我毁灭

(五) 八大传统银行业务消费者权益保护

逐一剖析银行开户、挂失、销户、汇款、转账、存款、取款、电子银行、投资类业务等八大业务，银行具体有哪些做法能保护消费者权益

三、投诉处理技巧

(一) 投诉处理的意义

研讨：客户投诉产生的直接和间接的损失有哪些？

1、正确认识客户投诉

2、客户投诉即客户信任

3、客户投诉即客户提供给我们二次纠正的机会

4、客户投诉即建立客户忠诚度的契机

5、客户投诉可以避免企业产生更大的损失

(二) 投诉处理原则

投诉处理的 4 大原则

(时间、地点、人物、表达)

真实案例分享：从投诉客户到忠实客户

(三) 投诉处理的流程及技巧

投诉处理的三大过程、七大步骤

(做准备、任发泄、诚致歉、汇信息、给方案、询意见、紧跟进。含参考话术、应对措施、细节处理)

案例 1：在自助银行取钱后头被门夹了客户要求赔偿

案例 2：信用卡申请资料遗失的客户投诉

(四) 疑难投诉处理技巧

疑难投诉处理案例解析 (含标准话术、客户心理分析、处理技巧)

案例 1：表示负责

案例 2：客户要求书面回复 (道歉)

案例 3：客户提出无理要求

案例 4：无理客户要求向监管部门进一步投诉

情景话术分享

分享 20 个银行常见情景的对应话术

1、网点服务 5 个

例：客户声称急着赶火车，要求插队办理业务。

2、财富管理 5 个

例：客户资金购买了固定期限的理财，不能提前赎回，客户仅需用钱，想提前支取。

3、个贷服务 5 个

例：这是我的妻子，我有结婚证，为什么不给我打印贷款记录？

4、增值服务 5 个

例：客户过年换新钞。

(五) 投诉处理注意事项

常见投诉处理问题

(逃避问题、经常向管理人员求救、没有了解问题便太快转交同事处理、惊慌、找证明或借口、说公司或其他部门、同事的不是等)

四、突发事件处理

(一) 突发事件的定义

服务突发事件的定义三要点

视频案例：营业厅服务突发事件

(二) 服务突发事件的种类

1、系统或设备故障

2、抢劫

3、自然灾害

4、突发疾病

5、客户激增

6、媒体曝光

讨论：以上六类突发事件，如何处理？