

课程名称：《迫在眉睫-客户投诉处理与应对》

主讲：王雨霏老师 6-12 课时

【课程背景】：

银行快速发展，带来了新的机遇与挑战，客户的需求越来越多，越来越复杂，客户的期望值越来越高。在新的形势下，银行管理层积极完善各项管理制度、优化流程，改善客户体验，以提升银行服务竞争力，很多银行花大力气来解决客户投诉问题，但投诉依然高居不下，如何有效化解投诉难题，预防重要还是解决投诉重要呢？

本课程将结合银行最头痛的投诉案例进行详细的剖析，将类似的案例进行总结和提炼，帮助银行员工了解客户投诉的背景应充分掌握客户投诉抱怨处理的解决技巧，预防为主，处理为本，提升客户忠诚度为目标，有效化解难题。

【课程对象】：柜员、大堂经理、客户经理、、网点经理、

【授课方式】：以案例式教学为主、情景案例演练、学员经验分享等。

【课程大纲】：

前 言

一、 客户投诉的成本大约有多少

二、 好事不出门坏事传千里

三、 投诉的价值体现

第一章 倾听与投诉

一、 倾听重要还是说话重要？

故事分享（一）：乔吉拉德的故事

故事分享（二）：死里逃生回来却因太太的漠视，男子自杀了

（一） 倾听表现形式

（二） 一般性倾听的表现形式

（三） 积极倾听的表现形式

小组练习：一般性倾听与积极倾听的区别在哪？

分享：练习结束后，你的感受是什么？

（四） 倾听回应

1. 回应方式

2. 认同法则

小组练习

倾听小结：

第二章 同理心与投诉

一、同理的概念

1.什么是同理心？

2.同理不是同情

练习：如何用一颗同理心理解客户

二、同理心的两个部分

1. 辨识

2. 沟通

二、 同理心三大技巧

1. 同理语言

2. 自我表露技术

3. 反映式倾听

第三章 处理客户投诉的技巧

一、 客户投诉七步成诗

二、 几种难应付客户挽留

◆ 以感情用事诉说者

◆ 滥用正义感者

- ◆ 固执己见者
- ◆ 有备而来者
- ◆ 有社会背景，宣传能力

三、 投诉沟通技巧

1.3F 法

2.谅解法

3.三明治法

4.7+1 说服法

案例演练：遇到这样的客户你该怎么办？

四、处理客户投诉十句禁语

五、情景案例演练

1.服务营销流程案例

2.产品亏损案例

3.服务管理类案例

4.服务流程案例

5.服务态度案例

