

课程名称：《银行优质服务提升及客户投诉处理》

主讲：王雨霏老师 6-12 课时

【课程背景】：

银行网点是各家银行的业务发展的基石，营业厅现场是银行与客户沟通的桥梁，网点服务的优劣将直接影响到银行的经营业绩与发展。随着互联网金融对传统网点的冲击，客户重复光临银行网点的频次也呈明显下降，因此各银行机构必须重视银行网点带给客户的服务感知和体验，营造优秀服务文化氛围，达到优质高效的服务管理水平。本课程通过对服务人员服务意识技能等方面强化银行人员优秀服务意识，。同时，通过聆听客户投诉声音，反观银行自身在服务中存在的不足，增强员工主动服务意识，提升银行整体的服务客户的能力。

【课程收益】：

- 1、导入卓越客户服务理念，创造良好服务环境服务氛围
- 2、树立客户优质服务意识，提高服务人员的服务意识
- 3、提高客服人员的有效沟通技巧，避免客户的不满和投诉
- 4、掌握客户服务的流程与准则，了解管理客户期望值的方法
- 5、了解如何通过服务提升客户满意度，获得客户对银行品牌的忠诚
- 6、了解客户投诉的成因
- 7、如何正确地面对客户投诉，将客户投诉转变为更好服务客户的机遇

【课程对象】：网点服务人员

【授课方式】：讲授为主、辅以练习、分享、小组讨论、案例分析、情景模拟等。

【课程大纲】：

第一讲：建立优秀服务意识

一、服务是什么？

- 1.服务的特点
- 2.服务的表现形式

二、服务的四个层次

- 1.基本服务
- 2.满意服务
- 3.超值服务
- 4.难忘服务

三、优质服务六大招数

- 1.发现客户的不变和难处
- 2.换位思考
- 3.达到客户服务评价的5个标准
- 4.制定有效的服务方案
- 5.提高客户的满意度
- 6.建立友好的客户关系

课堂讨论：做好服务对银行、网点、个人的好处是什么？

第二讲：提升优质服务技巧

一、了解客户对服务的需求

四种客户性格分析及对策

- 1.活泼型（孔雀型）

- 2.和平型（鸽子型）
- 3.力量型（老鹰型）
- 4.分析型（猫头鹰型）

二、客户服务的流程

- 1.接待客户
- 2.理解客户
- 3.帮助客户
- 4.挽留客户

三、客户关系四步曲

- 1.建立亲和力
- 2.表达同理心
- 3.增强信任感
- 4.增进信赖度

四、客户服务六准则

- 1.客户优先制
- 2.全程引导制
- 3.首问负责制
- 4.一次性告知制
- 5.限时办结制
- 6.全面体验制

案例分享：海底捞你永远学不会

胖东来的服务

全球十大航空公司-阿联酋航空的故事

第三讲 客户投诉成因分析

一、为什么银行特别重视投诉

- 1.投诉能使服务得到持续改进
- 2.客户的不满意会导致客户流失带来经营风险
- 3.有些投诉得不到解决会进一步升级对银行造成公共关系危机
- 4.投诉可以为亡羊补牢创造机会，及时补救反而带来客户忠诚

案例分析：三星手机 note7 爆炸事件

大众尾气排放

二、如何面对投诉抱怨的客户

- 1.顾客应该摆在什么位置
- 2.面对投诉的客户时，积极的心态是什么
- 3.面对客户最糟糕的应对类型

三、客户投诉抱怨分析

- 1.顾客的常见 6 种心理需求

分析讨论：如何满足顾客的心理需求？

- 2.银行客户投诉抱怨的原因分析

分析讨论：如何降低顾客过高的期望值？

第四讲 现场危机处理流程

一、现场危机处理“七步诗”

1. 迅速隔离客户
2. 安抚客户情绪
3. 充分地道歉
4. 搜集足够的信息

5. 给出解决方案
6. 征求客户意见
7. 跟踪服务

二、难缠客户应对及策略

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

三、客户经理自身心理调节

1. 合理的宣泄
2. 转移注意力
3. 学会倾诉
4. 处理人之间多沟通
5. 找到成就感
6. 多从事有益于身心健康的活动