

转危为机---厅堂服务补救与投诉处理中的无痕营销

课时设计：2天

为什么学习本课程：

在网点的培训和辅导中，很多情况下，客户的表现首先是认知上的偏差导致需求没有满足，然后是不满的诉求或表达，又因为不受重视或者没有妥善处理或处理结果不满意，而让矛盾升级为投诉，如果能够的有很多的方法和工具补救失误或者化解不满，投诉便不会发生或减少发生，同时还可以转化为营销机会，无痕处理，巧妙营销，以更好的满足客户。

谁应该学习本课程：

行长、主任、大堂经理、理财经理、个金客户经理

通过本课程您将学习到：

- 1、客户识别，慧眼识人
- 2、需求把握，理解客户需求的多样性
- 3、转换到客户的思维方式，进行换位思考
- 4、做好服务补救，妥善解决投诉
- 5、掌握解决问题的多种沟通技巧
- 6、运用营销技巧巧妙导入产品

课程大纲：

第一部分 案例分享 需求满足

- 1、网点投诉案例：
- 2、您如何看待这个投诉
- 3、如果是您如何处理这件事情

- 4、案例给我们哪些启示
- 5、客户到底怎样才能满意
- 6、客户的需求都有哪些

第二部分 服务补救与投诉处理

- 1、服务补救与投诉的关系：（案例分享）
- 2、虽然不满也不投诉的原因
- 3、银行的“漏桶”现象
- 4、服务补救与抱怨处理系统
- 5、服务补救的程序
- 6、服务补救质量的衡量指标
- 7、补救的过程如何导入营销

第三部分 服务投诉处理（案例分享）

- 1、什么是客户投诉
- 2、如何快速识别投诉的客户
- 3、客户投诉的心理地图
- 4、客户投诉的形成过程
- 5、快速界定性质、问题分类
- 6、客户投诉原因及需求
- 7、处理投诉的原则和要点
- 8、处理现场投诉的主要技巧及策略
 - 1) 息事宁人策略
 - 2) 巧妙借力策略

- 3) 黑白脸策略
- 4) 上级权利策略
- 5) 丢车保帅策略
- 6) 恐吓利诱策略
- 7) 农村包围城市策略
- 8) 攻心为上策略
- 9) 巧妙诉苦策略
- 10) 同一战线策略
- 11) 换位思考策略
- 12) 欲擒故纵策略

9、营销机会的切入与把握

第四部分 四型人格与抱怨投诉的表现及处理

- 1、四种性格的特点描述（投诉案例分享）
- 2、四种性格的短片观看及分析讨论
- 3、针对四种客户性格的相处技巧
- 4、针对四种客户性格的抱怨投诉处理技巧
- 5、双面性格的客户沟通技巧
- 6、四合一的客户沟通技巧
- 7、自我性格色彩测试

第五部分 慧眼识人的处理技巧

- 1、进门状态（案例分享）
- 2、音量分析

- 3、语速分析
- 4、语气、语调、语感
- 5、情绪分析
- 6、表达逻辑分析
- 7、核心问题分析
- 8、年龄导致的问题分析

第六部分 投诉处理指引与案例分享

- 1、银行引发的投诉类型
(典型案例分享 2 个)
- 2、客户引发的投诉类型
(典型案例分享 2 个)
- 3、第三方引发的投诉类型
(典型案例分享 2 个)
- 4、期间穿插如何利用上述情形进行无痕营销

第七部分 特殊客户投诉处理技巧

- 1、六种特殊客户投诉的处理
- 2、难缠客户的心理类型和投诉原因分析
- 3、现场解决投诉处理示范
- 4、网络系统故障
- 5、客户丢失钱物
- 6、媒体曝光
- 7、客户之间打架

第八部分 总结分享 个性解答