

《营业厅网点客户沟通及投诉处理技巧》

授课老师：何慧

【培训目的及意义】

20年前走在华尔街金融大道，道路两边一家家世界顶级的银行机构和金融公司，当你随意走进一家，厅面的一二十位工作人员无不来自世界顶级名校，如今当你故地重游，随意走进一家机构看见的大多是机器服务、智能系统取代了银行网点的诸多工作……

我们的银行人员核心竞争力到底在哪？

如何在同品竞争中拔得头筹？

机器人式的机械式服务 VS 有温度的服务如何区别？

如何让我们的服务更走心？更有温度……

【课程效果】

- 1) 树立银行服务人员乐在工作的职业心态，以积极的态度面对新的挑战
- 2) 提升快速处理客户投诉的技能
- 3) 提升银行服务人员的现场服务意识，追求卓越服务
- 4) 使学员掌握服务沟通技巧，提升服务质量

【课程对象】 银行大堂经理、客户经理等

【培训时限】 6小时 /1天

【培训方法】 培训师主讲，现场模拟训练、案例分析、小组讨论、游戏互动等

【课程主体内容】

培训课程模块	培训课程单元内容	培训模式与目标以及工具说明
第一章节： 客户沟通的定义	随着人们思维方式的转变，服务的需求越来越精细、个性、以及走心，在客户服务中，如何让员工完胜机器人般机械式服	课程目标： 在和客户沟通的过程

务？如何体现服务的温度？如何真心的服务客户而不产生负面情绪？如何真正走进客户的心？

1、 客户有效沟通的定义

视频：这是真正有效沟通吗？

2、 实际工作中我遇到的问题是？

讨论：我们在网点工作当中实际遇到的问题有哪些？

3、 沟通的框架模型

练习：如何在沟通中建立此框架

结论：1) 沟通的意义取决于客户的回应

2) 怎么说比说什么更重要

3) 先跟后带是沟通的精髓

4、 如何拉近与客户的关系——听的技巧

讨论：营业厅人员与客户交流的过程中应该听什么？

1、 聆听寻找客户心理诉求

1) 服务倾听的那些事：案例分析

2) 服务倾听中常见障碍

5、 如何让客户畅所欲言——问的诀窍

1) 好问题成就好人生

2) 问话技巧模拟练习

6、 如何让客户更喜欢——说的技巧

2) 如何一句话处理反对意见

3) 如何一句话同频同理心

案例：为何营业厅在接待客户时把握不好服务效率

实战练习：根据营业厅网点服务的实际场景进行拆分式练习，分别进行“听”“说”“问”不同情境的实战演练

客户从预投诉——投诉——最终形成工单的过程不是突然性的行为，而是几个不满意的行为叠加、加深了抱怨的过程，在处理客户投诉的时候，怎样把握节奏，杜绝矛盾加深形成投诉？以及投诉时怎样应答给予满意的解决方案？投诉处理后如何快速恢复情绪接待下一位客户？本章一一揭晓

1、 网点投诉原因汇总

案例讨论：到底是我的错还是客户的错？

头脑风暴：客户投诉产生的原因

1) 正确认识客户投诉

2) 处理投诉抱怨的重点

2、 客户投诉抱怨的处理原则

1) 客户投诉背后的动机

2) 客户投诉的处理原则

3、 投诉处理万能法则——黄金 5 步骤

1) 如何迅速有效隔离客户——隔离法的运用

2) 如何充分安抚客户情绪——感性倾听

3) 你说到关键点了吗——询问细节

4) 如何找到客户不满的原因——解释致歉

5) 提出方案的步骤

中，因为人的性格千差万别，如何快速有效的运用心理学的技巧达到 1、有效快速沟通 2、亲和力的建立，这是本章探讨的重点

课程目标：这一章节从客户投诉原因、动机开始，一步步拨开投诉背后的真相，做到真正同理、感受客户的需求，运用 5 步聚进行投诉处理

课程工具：投诉处理 5 步法模型

及亲和力待客技巧

第二章节：营业厅网点投诉处理技巧实操

立马解决型、短期解决型、暂时解决不了

6) 回访客户

4、投诉处理后的自我情绪快速调节

1) 管理而不是控制情绪

2) 快速自我情绪恢复法

3) 情绪压力管理的治本方法：建议作业及练习

情景演练：客户嫌业务办理太慢在厅堂大吵大闹

VIP 客户插队办理业务，引发其他客户不满

没收客户假币，引发客户不满如何处理

1、以“话剧”方式进行 1 天内容综合演练考评

2、针对课程中的细节进行提问答疑

3、所有章节总结回顾

4、行动方案：学习内化

5、合影留念及 PK 奖励

课程目标：

总结回顾所有章节内

容；制定行动方案强

化学习效果

场景实操&结训

课程结束