

银行投诉处理技巧及情绪压力管理

授课老师：何慧

■ 培训目的及意义(Meaning)

面对日益激烈的市场竞争压力，使得客户对银行服务的要求越来越高，而客户期望值的升高往往伴随着满意度的下降，以及投诉比例的上升，在新的形势下，银行人员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。

“有开心的员工，才有满意的顾客。”提升工作绩效，从投诉预防与员工管理情绪开始，本课程不仅仅提供投诉预识别与处理的各种技巧，更侧重于心灵的建设，切实帮助学员改善情绪压力，实现自我激励，从而达到无投诉内外无冲突的客户客服。

■ 课程效果 (Effect)

- 1、带领学员认识客户投诉的深层心理原因，有针对地采用相应的处理方法。
- 2、本课程使学员在工作中更容易理解和接纳投诉客户的情绪。
- 3、本课程使学员认清情绪压力的本质，使学员走出自己固有模式，用新的眼光看待工作与生活。
- 4、本课程可以使学员轻松化解生活、工作中冲突和矛盾。

■ 课程对象 (Object)



银行各岗位工作人员

- **培训时限(Time)** 6小时 /1天
- **培训方法(Methods)** 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 (Main points)**

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
第一节： 银行业客户投诉现状	<p>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？或在投诉发生时如何巧妙应对，以及投诉后情绪管理。本课程一一揭晓</p> <p>1、中国银行业客户投诉严峻形势</p> <p>1) 投诉发生范围广频率高</p> <p>2) 不同银行投诉量差异较大</p> <p>3) 四类问题客户投诉最严重</p> <p>4) 三个处理环节最令客户不满</p> <p>2、投诉处理的重要意义</p> <p>思考：投诉“危”中的机会……</p> <p>1) 投诉处理使银行服务得到改进</p>	课程目标： 了解投诉在行业内的现状与具有积极应对的思想意识

	<p>2) 避免客户流失带来经营风险</p> <p>3) 防止投诉升级造成银行公关危机</p> <p>4) 亡羊补牢投诉处理带来客户忠诚</p>	
<p>第二章节：</p> <p>网点投诉避免</p> <p>技巧</p>	<p>1、客户沟通为什么那么难？</p> <p>思考：工作中有哪些客户沟通的矛盾问题</p> <p>2、必会的同理心共情沟通技巧</p> <p>技巧1：肯定认同客户</p> <p>技巧2：客户化解矛盾的万能沟通法</p> <p>3、银行不同区域投诉快速识别及避免</p> <p>1) 咨询引导区客户不满识别与应对</p> <p>2) 客户等候区客户不满识别与应对</p> <p>3) 业务办理区客户不满识别与应对</p> <p>4) 自助服务区客户不满识别与应对</p> <p>讨论：每个区引起客户不满的原因以及应对方案？</p> <p>4、如何用一句话客户快速降火</p> <p>情境模拟演练：</p> <p>以小组为单位演练客户发生不满的各种识别与应对</p>	<p>课程目标：</p> <p>掌握不同网点区域内的投诉预识别、判断、应对处理技巧</p>
<p>第三章节：</p> <p>网点投诉处理</p> <p>5 步骤与客户</p> <p>沟通安抚技巧</p>	<p>1、客户投诉抱怨的处理原则</p> <p>1) 客户投诉背后的动机</p> <p>2) 客户投诉的处理原则</p> <p>A 满足客户需求是首要任务</p>	<p>课程目标：</p> <p>这一章节从客户投诉原因、动机开始，一步步拨开投</p>

	<p>B 永远不同客户争辩</p> <p>C 站在客户立场看问题</p> <p>研讨案例：客户说要诉诸到媒体曝光该如何安抚？</p> <p>2、投诉处理及客户安抚——黄金 5 步骤</p> <p>1) 如何迅速有效隔离客户——隔离法的运用</p> <p>2) 如何充分安抚客户情绪——感性倾听</p> <p>3) 你说到关键点了吗——询问细节</p> <p>4) 如何找到客户不满的原因——解释致歉</p> <p>5) 提出方案的步骤</p> <p> 立马解决型、短期解决型、暂时解决不了</p> <p>6) 回访客户</p> <p>情境演练：根据模拟场景进行投诉处理的演练与投诉处理</p>	<p>诉背后的真相，做到真正同理、感受客户的需求，运用 5 步骤进行投诉处理</p> <p>课程工具：投诉处理 5 步法模型</p>
<p>第四章节：情绪压力有效管理技巧</p>	<p>1、如何进行压力有效管理</p> <p>1) 什么是压力？</p> <p>2) 压力诊断——你的压力水平如何？</p> <p>3) 职场压力发展的 3 个阶段</p> <p>A 报警 B 阻抗 C 耗尽</p> <p>4) 压力与工作的关系——如何正向促动</p> <p>5) 压力管理四部曲</p> <p>视频解析：《与压力成为好友》</p> <p>2、情绪管理与自我心理调节</p>	<p>课程目标：</p> <p>在这一章节中我们探索情绪压力的管理，老师运用国际非暴力沟通线上带领及冲突管理的实战经验，带领大家探索导致情绪压力背后的真相并进行</p>

	<p>1) 情绪体验练习</p> <p>2) 关于情绪的错误认知</p> <p>3) 为什么情绪会影响我们——能量 VS 情绪</p> <p>4) 你现在的情绪是在哪一层？</p> <p>自醒：看看你内在发生了什么？</p> <p>5) 职场内突发事件下的情绪快速调节 5 步骤</p> <p>6) 情绪的治本处理</p> <p>A SCP 自我链接</p> <p>B 情绪转化法</p> <p>C 其他化解内在情绪小技巧</p> <p>案例：网点无理取闹冤枉人的客户</p> <p>案例：受不了半点批评的小张</p> <p>练习：情绪的转化与处理</p>	<p>有效对治。</p>
<p>场景实操&结 训</p>	<p>1、以“话剧”方式进行 1 天内容综合演练考评</p> <p>2、针对课程中的细节进行提问答疑</p> <p>3、所有章节总结回顾</p> <p>4、行动方案：学习内化</p> <p>5、合影留念及 PK 奖励</p>	<p>课程目标：</p> <p>总结回顾所有章节内容；制定行动方案强化学习效果</p>
<p style="text-align: center;">课程结束</p>		