

中保教育咨询(北京)有限公司

中保教育函〔2024〕67号

关于举办金融机构投诉处理实操训练营的函

各金融机构及有关单位：

为贯彻落实国家金融监督管理总局关于金融消费者权益保护工作的有关要求，规范消费投诉处理工作，压实投诉处理主体责任，提升投诉处理人员的综合素质及能力，妥善处理各类消费投诉，保护消费者合法权益，促进金融市场健康稳定运行，中国保险行业协会直属中保教育咨询（北京）有限公司拟于近期举办金融机构投诉处理实操训练营，现将相关事项函告如下：

一、学习形式及安排

报到时间：2024年9月26日 8:30-8:50

学习时间：2024年9月26日-27日，为期2天。26日上午9点开班，27日下午5点结训返程。

学习地点：北京市天坛饭店四层天坛厅（北京市东城区体育馆路1号）

二、课程及师资安排

（一）金融机构投诉处理与行业性、专业性调解

(二) 投诉处理技能提升训练

(三) 客服人员情绪管理与压力疏解

具体课程及师资安排详见后文附件。

三、教学对象

各金融机构总、分公司运营管理部、客户服务部、消保部等相关部门工作人员。

四、费用及发票

(一) **费用标准:** 3500 元/人, 保险机构报名享受报一人赠送一人优惠(含教学费、材料费、培训期间午餐费)。

(二) **缴费方式:** 报名时可选择微信扫码支付或报名后于 9 月 24 日前将费用汇款至指定账户, 备注“投诉处理+学员姓名”以便查询。如申请费用流程较长, 可延后支付。

账户名: 中保教育咨询(北京)有限公司

开户行: 中国银行北京金融中心支行

账 号: 3415 6261 5763

(三) **相关说明:** 付款凭证请发送至联系人邮箱并注明开票要求。

五、住宿费用

(一) 住宿地点: 北京天坛饭店(报名时请注明是否住宿)

(二) 普通大床房: 490 元/间/天(含单早); 普通标准间: 530 元/间/天(含双早)。

(三) 住宿统一安排, 房间预留 50 间, 订满为止。住宿费

用请自行与酒店结算。

六、报名方式

登录中保教育在线（daxue.iachina.cn）→专题培训→金融机构投诉处理实操训练营→报名。

七、联系方式

联系人：倪艳艳

联系电话：010-50950576，15011511023

联系邮箱：niyanyan@iachina.cn

附件：具体课程及师资安排

中保教育咨询（北京）有限公司

2024年9月2日

附件：具体课程及师资安排

金融机构投诉处理实操训练营		
授课时间	授课内容	授课师资（拟邀请）
9月26日 上午	一、金融机构投诉处理与行业性、专业性调解 （一）做好投诉处理工作的基本观点 （二）投诉处理工作的实践 （三）行专调解实践及案例分享	赖恂 北京秉正中心副理事长、主任
9月26日 下午	二、投诉处理实操训练 （一）正确看待投诉 （二）客户投诉行为分析 （三）客户投诉需求分析 （四）投诉处理的原则 （五）投诉处理实战训练 （六）“CLEAR”法投诉处理技巧	郭敬峰 压力绩效管理专家，美国 NGH 催眠治疗师、高级企业 EAP 执行师，曾就职于上海静安希尔顿酒店、北京中企动力科技股份、心融集团德瑞姆心理教育机构、上海影响力教育训练集团等企业，任职市场营销、培训经理、运营总监、总经理等，在情绪压力管理、高效沟通艺术、企业管理心理学、卓越领导力修炼等方面积累了深厚的理论知识与实践经验
9月27日 上午	三、金牌客服服务技巧 （一）金牌客服投诉处理四大法宝 （二）金牌客服投诉处理技巧 （三）金牌客服八大心得 （四）超越客户满意的三大策略	
9月27日 下午	四、客服人员情绪管理与压力疏解 （一）情绪管理的技巧 （二）职业情商的修炼 （三）压力的疏导及方法 （四）升级 BVR 信念系统：培养积极双赢思维 （五）课程总结	