

如何回复客户股票投诉——做股票经纪人导致客户亏损投诉能找到吗-股识吧

一、日常操作过程中遇到客户的投诉你如何解决

心平气和的面对，因为我们就是做服务的，顾客就是上帝吗

二、如何处理客户投诉

首先需了解客户投诉的目的是什么？客户通过投诉想达到其种需求或解决问题。

其次处理客户投诉的目的是什么？1、解决问题或满足客户的某种需求；

2、提高客户的满意度。

举个例子来说明，客户投诉就跟病人就诊一样，当病人发现自己生病了以后，就会到医院里进行就诊，这时医生就会通过望、闻、问、切，对病人进行诊断，然后对症下药，解决病人的痛苦。

客户投诉也是一样的道理，我总结出“处理客户投诉”的四个步骤：望、听、问、找（求证、解决）第一、客服人员在处理客户投诉时，首先采用“望”，即先通过眼睛的观察了解客户的基本情况，如：性别，是男是女、年龄大小、文化程度、衣着情况等；

第二、采用“听”，处理投诉的过程中，倾听客户的投诉内容占了很大一部分，客服人员要善于倾听，要与客户感同身受，这个阶段听的作用有两种：1、让客户发泄不满情绪，倾听是最有效的安抚手段之一；

2、了解客户投诉的主要内容；

第三、通过倾听，客服人员可以大致了解到该客户投诉的内容与原因，而客户也差不多也将不满的情绪发泄的差不多了，这时客服人员可以通过“问”的方式来具体了解造成投诉的主要原因与问题，通过有针对性的提问，可以充分了解所需的信息资料，为处理问题收集有效的信息；

第四、通过以上获的信息，客服人员进行初步判断其问题所在，并进行求证，通过各种方法与手段对问题进行求证，实事求是，找出问题的根源。

最后客服人员针对问题的根源给出处理的方案，并反馈给客户，这时反馈的内容有：

1、说明造成问题的原因；

2、给出解决方案与解决期限；

3、给出处理问题的责任人联系方式，方便客户能够及时了解情况。

这时是否可以说处理了客户投诉呢？这时只能说处理了80%，因为处理客户投诉的目的有两个：1、解决问题；

2、提高客户满意度，而目前只完成了第一个目的。

因此客服人员还需要做的就是提高客户的满意度，在处理完投诉问题后，客服人员仍需对该客户进行跟进服务，对问题的解决结果负责，了解客户对处理结果的满意度，并定期对该客户进行回访，了解该客户的最新情况。

三、怎样回复顾客对服务态度的投诉信？

尊敬的某某先生/女士/用户，针对抄您向我们提出的问题，先对您表示深深歉意，也要谢谢您的信件指出我们工作的失误，希望您别生气，是我2113们做的不好，我们没想得到您的原谅，只希望您不要放弃您对我们一日既5261往的支持，我们会吸取这次教训，也会做的更加完善，您不仅是我们的上帝，也是我们工作中的良4102师，我们会处理好此事，希望您下次会看到我1653们的改进，再次和您说声对不起。

四、假如你是业务员，拉客户的，希望别人炒股，当一个人回答说：炒股票有风险，你该怎么回答？？？

展开全部明知山有虎偏向虎山行，中国1.4亿股票就是这样的

五、做股票经纪人导致客户亏损投诉能找到吗

股票经纪人和客户的亏损是没有联系的。
股票经纪人不能为客户交易只能提供投资建议。
具体操作还是由投资者自己决定。

参考文档

[下载：如何回复客户股票投诉.pdf](#)

[《创业板股票转账要多久》](#)

[《股票理财资金追回需要多久》](#)

[《股票抛股要多久》](#)

[《启动股票一般多久到账》](#)

[下载：如何回复客户股票投诉.doc](#)

[更多关于《如何回复客户股票投诉》的文档...](#)

声明：

本文来自网络，不代表

【股识吧】立场，转载请注明出处：

<https://www.gupiaozhishiba.com/article/40782606.html>