

附件 1

资本市场投资者保护专题研修班（客户关系维系与 投诉处理专题第二期）课程表

日期	时间	主题	主讲/主持
6月11日（周三）	8:30-9:00	开班	资本市场学院
	9:00-10:30	证券期货基金投诉处理监管情况	深圳证监局
	10:40-12:00	“精准洞察需求，高效化解矛盾” - 构建和谐双赢的客户关系	中国证券业协会
	14:00-17:00	新国九条下证券公司监管和舆论环境分析及舆情管理工作技巧	证券时报
6月12日（周四）	9:00-10:30	纠纷受理及投资者接待经验分享	中证资本市场法律服务中心
	10:40-12:00	识别投诉风险，避免投诉升级	市场机构
	14:00-17:00	引导合理期望的投诉处理策略	市场机构
6月13日（周五）	9:30-11:00	建立个人弹性：基于心脏科学的情绪管理与压力转换	市场机构
	14:00-15:30	证券公司投诉处理经验分享	证券公司

备注：课程安排根据实际情况可能有所调整。