

# 《银行实战服务技巧及礼仪》 培训方案

## 一、为什么学习本课程

服务是什么？简言之，就是为别人做事。既然是为别人做，则有一个对方是否接受，是否满意的问题。这就涉及到每一个服务的个体、服务的流程和细节等是否规范、科学、实用等。而真正让银行客户感受到银行业员工细节专业的服务又少不了规范而发自内心的尊重客户。好的服务要用心，要把尊重真正传递出去，这就是银行的服务礼仪，即服务中践行礼仪，在礼仪中传递服务。如今，对于日益精细的客户需求，日趋成熟的“市场”意识和观念，提供服务的银行业越来越感受到了一种前所未有的压力，即如何通过窗口来满足客户的需求，尤其是“焦点”需求？因而进一步提升银行所有一线工作人员和后台管理人员的服务礼仪、服务技巧、服务流程、服务检核等综合窗口服务能力则显得刻不容缓。

## 二、通过本课程您将学习到

- 1、窗口服务观念导入——你眼中对服务背景及服务需求的了解
- 2、窗口服务的标准——银行窗口服务如何做才算“合格”。
- 3、抓住窗口服务的切入点和契机——服务礼仪在银行窗口服务中的决定性作用。
- 4、从当今窗口服务水平看服务——如何在银行窗口服务中“凸显”对顾客的尊重。
- 5、窗口服务就这么简单——简单招术练到极致就是科学。
- 6、服务的真谛——用心服务是银行窗口服务的真谛和归宿。

## 三、谁应当学习该课程

银行业全体员工

## 四、培训方式

- ✚ 实地调研案例展现并讨论
- ✚ 互动回答
- ✚ 专题讲解

## 五、讲师简介：徐敬泽先生

- ✚ 香港光华管理学院 MBA
- ✚ 时代光华管理培训学院特聘高级讲师
- ✚ 中国银行业培训网特约讲师
- ✚ 深圳黑玛思特企业管理顾问公司特约讲师
- ✚ 新疆银行业协会特聘首席讲师

- 中国培训师大联盟注册讲师
- 中华培训网注册讲师

### 曾经培训过的部分企业：

中国农业银行的全国各地的 70 多家地区分行（名单略）、中国工商银行的全国 17 家城市及地区级分行、中国银行新疆区分行及各地分行、中国建设银行、民生银行、招商银行、深圳发展银行、万向集团、中国知识产权管理中心、广东电信、新疆移动通信公司、北京瑞仁医院、上海瑞金医院、中国网通安徽公司、红蜻蜓集团、日泰集团、松下电器、南方李锦记、韩国 SK 株式会社、巴州人民政府、农一师党委机关、新疆国税局等等。

徐敬泽先生有着丰富的实战培训经验，已经为全国各地数百家单位、企业，包括政府机关、事业单位、医疗系统、金融、通信、餐饮酒店娱乐、窗口或柜台服务、客户服务、生产和管理、广告传媒、市场销售等，提供了“对象化”、“个性化”的专业培训服务，二次客户及客户推荐率已近 85%。

### 授课三大特点：

- 暴笑不断，身边细节——解读
- 寓观念于谈笑间，蕴哲理于诙谐中
- 重实际，让人耳目一新，学之能用



## 培训大纲

### 第一讲 银行窗口服务概论

- 1、如何解读银行窗口服务？
  - “银行窗口服务的特征”
  - 提供窗口服务较为集中的行业是哪些？其窗口服务有何特点？
  - 为什么银行窗口服务又称“焦点服务”
- 2、2007 年博鳌亚洲论坛的一个嘉宾对话活动上传递出我国要做好银行服务的“民声”。

- 3、银行窗口服务区别于其他行业服务的特点
- 4、我们银行对窗口服务的期待和要求
- 5、银行窗口营业环境的变化透露银行服务新趋势
  - ✦ 由高到低
  - ✦ 由远及近
  - ✦ 由内到外
  - ✦ 由阻到通
- 6、我国窗口服务现状实地调研及总结

## 第二讲 做好银行窗口服务需要职业化素养服务人员

- 1、职业化员工是银行服务的人力基础
  - ✦ 如何解读职业化
  - ✦ 从事银行服务员工的职业化工作技能
  - ✦ 从事银行服务员工的职业化工作形象
  - ✦ 从事银行服务员工的职业化工作道德
  - ✦ 从事银行服务员工的职业化工作态度
- 2、银行服务人员更需要理解工作时的四大法则
  - ✦ 法则一：懂得合作与服从
  - ✦ 法则二：勇于承担并负责
  - ✦ 法则三：承受折腾和压力
  - ✦ 法则四：不发牢骚与怪话

## 第三讲 银行服务礼仪是优质窗口服务的关键

- 1、银行服务人员的个人礼仪素养
  - ✦ 服务仪表、仪容、仪态及言谈举止
  - ✦ 见面介绍礼
  - ✦ 握手礼
  - ✦ 递交名片礼
  - ✦ 电话礼
  - ✦ 迎送顾客礼仪
- 2、银行服务礼仪的核心
  - ✦ 尊重别人
  - ✦ 尊重自己

## 第四讲 从最佳服务人员评选条件看做好银行服务的几个重要环节

- 1、亚洲客户服务协会对最佳服务专员的评选条件
  - ✦ 从事客户服务一线的人员并热爱客户服务工作
  - ✦ 具备强烈的客户服务意识
  - ✦ 极强的沟通技巧和心理调控能力
  - ✦ 窗口服务工作有创新

- ✚ 专业知识要扎实
- 2、银行服务员工的服务意识是做好服务的前提
  - ✚ 服务意识既服务人员要找到一种感觉
  - ✚ 感觉之一：自知之明
  - ✚ 感觉之二：善解人意
  - ✚ 感觉之三：无微不至
- 附：拥有服务意识时的银行服务体现实地调研案例  
缺乏服务意识时的银行服务体现实地调研案例
- 3、银行服务重在真诚沟通
  - ✚ 银行窗口沟通贵在真诚
  - ✚ 银行窗口沟通重在语言
  - ✚ 银行窗口沟通的眼神交流
  - ✚ 适当动作表理解和支持
- 4、窗口服务的与时俱进

## 第五讲 银行服务实战专业技巧（上）

- 1、顾客衡量银行服务是否做好的标准
  - ✚ 适时
  - ✚ 适度既在最需要的时候能不能给顾客提供服务并满足需求
- 2、银行服务真正问题出在哪里
  - ✚ 没有传递“尊重”二字
  - (1) 顾客真的从窗口服务中感受到了自己是上帝吗？  
案例 1、2、3、4
    - ✚ 没有关注细节  
不看外面的顾客  
不注意说话的语气  
以为让顾客等一会很正常
    - ✚ 没有服务时的良好状态和激情，易被误解  
拉着脸，难见微笑  
低着头，难见容颜  
坐着办，难得一动  
懒得说，没有主动

## 第六讲 银行服务实战专业技巧（下）

- 4、银行服务的核心——和谐文明服务
  - ✚ 银行和谐文明服务之规范服务  
案例一
  - ✚ 银行和谐文明服务之科学服务  
案例二
  - ✚ 银行和谐文明服务之优质服务  
案例三
  - ✚ 银行和谐文明服务之热情服务  
案例四

- ✦ 银行和谐文明服务之礼貌服务
- ✦ 案例五
- 5、利用“3A”规则来做好银行服务的技巧
  - ✦ 如何在银行服务中接纳顾客
  - ✦ 如何在银行服务中重视并欣赏顾客
  - ✦ 如何在银行服务中赞美顾客
  - ✦ 具体的一手银行服务案例
- 6、银行服务的真谛——用心服务
  - ✦ 简单的招数练到极至就是科学
  - ✦ 案例分析
  - ✦ 用心去为顾客做每一个服务是银行窗口服务的最高境界
  - ✦ 案例分析

课程说明：

1. 本课题时长为 4—6 小时（依银行要求而确定）
2. 授课前，讲师会进行实地调研
3. 课程可依照银行的要求做针对性调整
4. 本课程讲师授课费 8000 元/场（税后且不含讲师差旅费）
5. 确定课程或取消课程请提前 7 天通知