

---

# 《银行：标杆网点打造项目方案》

## 【课程背景】

本课程为标杆网点现场辅导课程(“环境标杆、服务标杆、营销标杆、管理标杆)，通过行动学习技巧、教练技巧、辅导技巧、顾问技巧、督导技巧、标杆技巧等使卓越服务营销理念与技能得到贯彻，改变服务营销行为及习惯，形成良好工作模式及标准，针对性发现并解决问题，改善网点形象并提高营销绩效。

## 【授课时长】

培训+现场辅导 5 天

## 【课程收益】

- 1、创建区域内环境、服务、营销、管理标杆网点，成为客户心目中的“五星级”银行，并对其他所辖网点标杆示范，大幅度提高服务营销水平；
- 2、现场解决，现场训练，现场改善，现场提高，并形成量化细化服务营销管理考核工具、表格、标准及制度，用于指导今后工作；
- 3、通过标杆活动促使团队、流程、培训、考核的创新变革，来保障“四合一”服务营销标准训练及落实，构建银行服务品质管理体系，使标杆工作不“一阵热”，增强可持续发展能力。

## 【授课对象】

银行服务营销操作层及管理层（网点行长、客户经理、大堂经理、柜员、保安、部门经理等）

## 【课程目标】

帮助学员/听众

- 1、掌握环境设施管理、优质标准服务的工作标准、流程及相应话术；
- 2、掌握柜面主动营销、大厅整合营销、NBSS 顾问式营销、客户投诉与挽留、客户关系维护等客户心理及基本话术技巧；
- 3、掌握银行“五星级”网点塑造的工作流程与关键点，提高现场管理、5S 精益管理、晨夕会全天流程管理水平

## 【课程大纲】

### 一、课程介绍及动员：

- 1、为什么要创建标杆；

---

什么是标杆？

银行业竞争加剧之所迫；

同质化下银行竞争力关键之所在；

对员工而言，标杆意味什么？

2、如何创建标杆：

环境标杆-达成舒适便捷；

服务标杆-达成专业尊重；

营销标杆-获得绩效效益；

管理标杆-标准化流程化制度化；

督导转培训，长期坚持，不断创新。

## 二、第一天 环境标杆建设：

1、现场检查案例分析；

2、环境管理检查要点：

2.1 外部环境：

外部标识标准化；

网点外环境四面四牌要求；

门楣显示屏可视性及可读性检查要求；

网点门口秩序管理；

2.2 大堂经理区域：

大堂设置标准化；

电脑线、电源线管理；

排队机管理要点；

花木管理四要点；

如何提高点钞机/复点机使用效率；

大堂设备摆设动线管理原则；

公告栏制作方法（信息公示标准化）；

大堂区域其他注意事项员工指示牌、区域指示牌、清洁工具规定；

2.3 填单台：

科学模板减轻大堂经理工作量；

填单台管理三步细化标准；

2.4 24小时自助区：

机器标示方法及科学摆放方法；

配套自助设备指示话术；

2.5 个人业务顾问区：

宣传架使用5原则；

黄金展示柜及信用卡礼品柜不可缺少的提示；

2.6 客户等候区：客户座椅、饮水机使用细节；

2.7 现金柜面内外：

柜台设置标准化；

柜台内外科学摆放方法；

物品定位标准化（定型、定线、定位美观要求）；

可视化管理；

2.8 其他：

功能分区标准化；

---

安全设施标准化；

网点精神墙统一；

业务宣传标准化；

服务（卫生）检查标准化。

### **三、第一天 服务标杆建设：**

#### **1、员工仪容仪表要求通关：**

发型标准化；

淡妆标准化；

着装标准化；

配饰标准化；

#### **2、“7+7+1”柜面服务标准导入；**

#### **3、服务质量现场及非现场检查工具；**

#### **4、现场检查案例点评；**

### **四、第二天 环境标杆建设：**

#### **1、现场案例再分析；**

#### **2、整改督促；**

#### **3、5S 管理措施；**

#### **4、环境管理工具与方法；**

### **五、第二天 服务标杆建设：**

#### **1、现场案例分析；**

#### **2、工前职业形象检查操；**

#### **3、标准柜台服务话术练习；**

#### **4、服务标准通关要点；**

站姿标准化；

坐姿标准化；

手势标准化；

目光交流练习、微笑练习；

#### **5、创新晨会流程。**

### **六、第三天 服务标杆：**

#### **1、晨会通关；**

#### **2、服务案例分析；**

#### **3、服务话术练习；**

#### **4、客户投诉处理原则、流程、方法；**

#### **5、客户投诉及客户挽留话术练习及通关；**

#### **6、服务规范及用语：**

保安保洁服务规范；

大堂经理服务规范；

柜员服务规范；

客户经理服务规范；

营业经理服务规范；

网点主任服务规范；

网点驻点人员服务规范。

### **七、第三天 营销标杆：**

#### **1、柜台服务营销要点；**

---

一句话营销技巧；

2、大堂制胜技巧；

客户识别技巧（MAN 原则）；

大厅现场管理 8 项训练。

#### **八、第四天、主动营销：**

1、营销案例录像分析；

2、柜面服务营销要点重点点评；

3、客户邀请及电话技巧；

4、重点产品说明技巧；

5、NBSS 顾问式营销技巧；

6、营销竞赛任务促进。

#### **九、第五天及后续督导、总结回顾、管理标杆跟进。**

1、总结回顾；

2、后续督导跟进；

神秘人检查办法；

服务明星评选办法；

星级网点评点办法；

服务监控考核办法；

3、管理标杆跟进；

网点主任管理流程；

营业经理管理流程；

大堂经理管理流程；

柜员服务流程；

客户经理服务流程；

应急事件处理流程。