

《银行网点服务礼仪规范培训》

【授课时长】

实战版 4 天，浓缩版 2 天

【课程大纲】

(领导开训:强调训练的意义和目的、纪律)

导言、关于学习的效率及学习方法分析

头脑风暴：您碰到哪些关于稽查、沟通的难题？每人提出自己工作中的难题，老师将这些难题作为案例在整个课程中巧妙地穿插、分析、示范指导。

第一章、网点服务环境（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练）

一、网点环境

(一) 营业网点内、外部环境

(二) 标识、铭牌内容齐全整洁

(三) 对外宣传内容规范

(四) 宣传材料张贴有序

二、网点分区

(一) 现金区

(二) 非现金区

(三) 自助服务区

(四) 客户休息等候区

(五) 公众教育区

(六) 理财区

(七) 指引标牌

三、窗口设置

(一) 柜员工作台面

(二) 营业窗口各类物品摆放

(三) 机具布线隐蔽

(四) 爱心窗口

(五) 货币兑换窗口

(六) 客户私密保护措施

(七) 设置一米线

四、大堂设置

(一) 填单台及电子填单设备

(二) 常用业务填单模板

(三) 空白凭条齐全

(四) 大堂经理（咨询引导）台

(五) 配备 5 种以上便民设施

(六) 配备 15 位以上客户等候休息椅

(七) 服务设施

五、自助区设置

(一) 自助服务区与营业厅内部相连

(二) 自助区有 24 小时服务

(三) 挂失和投诉电话

工行：服务网点环境分析

农行：服务网点环境分析

示范指导及模拟演练

就学员提出的难题进行分析、讨论、模拟演练、点评

第二章、理财资讯及信息公示（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练）

一、信息公示

(一) 主要业务收费标准及免费告示

(二) 明示本外币存贷款利率

(三) 查询外汇牌价及理财信息设备

(四) 设置客服（投诉）电话

(五) 实现与客服中心免拨直通

二、理财资讯

(一) 视频播放设备

(二) 宣传折页

(三) 多媒体

案例分析及短片观看：

示范指导及模拟演练

就学员提出的难题进行分析、讨论、模拟演练、点评

第三章、业务种类及处理效率（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练）

一、业务功能种类

(一) 本外币存取款业务

(二) 人民币汇款

(三) 贷款业务

(四) 外币结售汇

(五) 货币兑换

(六) 存单、存折、信用卡、借记卡、IC 卡（芯片卡）等业务

(七) 理财、保险、基金、国债、代收代付等金融产品销售业务

(八) 网上银行、电话银行、手机银行等电子银行业务

二、处理效率

(一) 客户排长队而投诉

(二) 月日均业务量不少于 80 笔

(三) 离柜业务占比达 50%以上

案例分析及短片观看：

示范指导及模拟演练

就学员提出的难题进行分析、讨论、模拟演练、点评

第四章、人员配备与精神风貌（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练）

一、人员配备

(一) 大堂经理等服务引导人员

(二) 理财师

(三) 独立理财室

二、人员风貌

- (一) 员工服装
- (二) 工作胸牌
- (三) 举止文雅
- (四) 站姿坐姿端庄大方
- (五) 客户实行招手迎客
- (六) 五声服务
- (七) 工作时间不做其他与业务无关的事

三、员工权益保护

- (一) 情绪管理和减压训练
- (二) 实行员工轮休和带薪休假制度

案例分析及短片观看：

示范指导及模拟演练

就学员提出的难题进行分析、讨论、模拟演练、点评

第五章、服务制度与规范（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练）

一、服务制度

- (一) 服务质量的具体目标要求
- (二) 保障措施
- (三) 网点负责人的明确文明服务管理职责要求
- (四) 每月至少组织一次文明服务质量自查
- (五) 5种以上常见投诉的应急预案及预案示范文本
- (六) 《中国银行业柜面服务规范》等文件制定的实施细则
- (七) 完善的客户投诉处理规章制度和操作流程
- (八) 建立客户满意度调查机制
- (九) 定期进行客户满意度调查
- (十) 建立健全公众教育服务长效机制
- (十一) 执行中银协文明规范服务制度
- (十二) 制定符合实际的服务规范、服务评比制度
- (十三) 每季度评选服务明星并明示

二、日常服务

- (一) 大堂经理主动引导客户办理业务
- (二) 大堂经理组织开门迎客和晨会
- (三) 指导客户使用自助设备
- (四) 熟练地介绍业务办理方法和特点
- (五) 柜面人员离柜操作
- (六) 临柜人员办理业务
- (七) 客户销售保险产品、理财产品行为规范

三、投诉处理

- (一) 意见簿
- (二) 现场客户投诉处理
- (三) 保护消费者权益接待室

四、安全防范

- (一) 网点自属管辖范围
- (二) 安全保卫人员连续在岗
- (三) 营业厅无用电等方面的安全隐患

(四) 必要的免责提示标识

五、服务档案管理

(一) 营业网点影像资料

(二) 文明规范服务档案材料

(三) 实行档案无纸化管理

案例分析及短片观看：

示范指导及模拟演练

就学员提出的难题进行分析、讨论、模拟演练、点评

第六章、经营效益和资产质量（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练）

一、经营业绩

(一) 连续两年完成上级行下达的年度主要业务经营指标

(二) 年人均综合经营利润达到 10 万以上

(三) 年利润增长率达到 10%以上

二、资产质量

案例分析及短片观看：

示范指导及模拟演练

就学员提出的难题进行分析、讨论、模拟演练、点评

第七章、保护消费者权益（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练）

一、公平对待消费者

(一) 增强专业服务技能

(二) 提供相当功能的服务措施

(三) 监控范围内使用客户身份证件，规范使用客户身份证复印件

二、公众教育

(一) 配备充足的公众教育、金融知识普及读物

(二) 组织开展多种形式的金融知识普及和公众教育活动

三、社会责任履行

(一) 落实国家产业政策

(二) 积极支持公益、慈善事业

(三) 开展社会志愿者服务活动

案例分析及短片观看：

示范指导及模拟演练

就学员提出的难题进行分析、讨论、模拟演练、点评

第八章、如何提高网点服务评分（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练）（重点）

一、如何激励大家保持良好的情绪状态？

二、如何强化大家的服务流程？

三、如何统一服务口径？

四、如何保持网点良好的服务环境？

五、如何保证网点的宣传单物料等齐全？

六、如何提高储户满意度？

七、如何应对检查？

八、提高网点评分其他小秘诀

课程结束：

一、重点知识回顾

- 二、 互动：问与答
- 三、 学员：学习总结与行动计划
- 四、 企业领导：颁奖
- 五、 企业领导：总结发言
- 六、 合影：集体合影