

# 《银行员工阳光心态与服务沟通技巧训练》

## 【授课时长】

实战版 4 天，浓缩版 2 天

## 【课程收益】

- 1、塑造员工的阳光心态,培养员工快乐工作模式,养成快乐工作的职业习惯
- 2、改善前台柜员的工作心智模式,提升柜员职业魅力,改进柜员的职业品质
- 3、活跃营业网点工作氛围,形成快乐工作的网点团队文化

## 【授课对象】

工作负担过重，服务及业绩压力过大，精神状态不佳，希望减压、创造高绩的一行员工。

## 【课程大纲】

(领导开训:强调学习的意义和纪律)

导言、关于学习的效率及学习方法分析

头脑风暴：您碰到哪些关于情绪、心态、营销业绩的难题？每人提出自己所遇到的难题，老师将这些难题作为案例在整个课程中巧妙地穿插、分析、演练。

第一章、职业精神（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练、NLP 训练）

一、快乐人生 VS 痛苦人生

二、快乐工作 VS 痛苦工作

三、优秀柜员的职业精神

四、如何面对问题、困难、挫折

（一）凡事正面积极

（二）凡事巅峰状态

（三）凡事主动出击

（四）凡事全力以赴

五、心情调整活动：快乐人生

案例分析或短片观看

模拟演练，游戏互动

就学员提出的难题进行分析、讨论、模拟演练

第二章、主动服务意识提升训练（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练）

一、为什么要让客户满意

（一）我们的工资由谁付？

（二）什么是银行业生存的根本？

（三）银行服务面临的挑战；

（四）在产品同质化的今天，我们靠什么赢得市场？获取利润？

（五）服务不佳的影响

(六) 客户满意的好处与客户不满意的后果分析；

## 二、服务的价值

(一) 服务——至关重要的竞争手段

(二) 服务是产生差异性的主要手段

(三) 服务是利润的源泉

(四) 服务是企业的灵魂

## 三、培养员工良好服务习惯

(一) 客户满意

(二) 主动服务

(三) 真理瞬间

(四) 抱怨是金

(五) 依法服务

(六) 内部服务

(七) 品牌服务

(八) 附加服务

模拟演练：情绪调整

就学员提出的难题进行分析、讨论、模拟演练。

## 第三章、阳光心态（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练、NLP训练）

### 一、人人需要阳光心态

(一) 心态积极的员工是企业最需要的

(二) 何谓阳光心态

(三) 阳光心态与年龄无关

活动：阳光总在风雨后

### 二、什么是阳光心态

(一) 阳光心态就是积极进取

(二) 阳光心态就是自动自发

(三) 阳光心态就是乐在工作

(四) 阳光心态就是善于合作

(五) 阳光心态就是放下压力

(六) 阳光心态就是永不抱怨

### 三、塑造阳光心态的4个工具

(一) 凡事正面积极

(二) 凡事巅峰状态

(三) 凡事主动出击

(四) 凡事全力以赴！

### 四、阳光心态来自于幸福家庭

(一) 奉献会让家庭远离贫困

(二) 相互尊重会让家庭多些和谐

(三) 理解会增进家庭成员间的情谊

(四) 相互帮助会增加家庭的凝聚力

(五) 家讲“爱”不讲“理”

小活动：孩子我爱你

活动：魅力女士大舞台

### 五、快乐人生来自于和谐人际关系

(一) 获得他人尊重关爱的方法

(二) 关心支持他人技巧

(三) 人际相处原则

小活动：找朋友

六、快乐人生来自于快乐工作

(一) 乐在工作的好处

(二) 快乐状态才能做好

(三) 怎样把工作变成乐趣

七、职业倦怠期调整技巧

(一) 当心职业杀手——职业倦怠

(二) 职业倦怠形成原因分析

(三) 发现问题—分析问题—解决问题

(四) 小心“温柔陷阱”——走出“舒适区”

(五) 能力在问题中提升——“问题到我这里结束”

手语舞：怒放的生命

手语舞：超越

案例分析或短片观看

模拟演练，游戏互动

就学员提出的难题进行分析、讨论、模拟演练

第四章、高效沟通（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练、NLP训练）

一、影响沟通效果的因素

1、内容；2、声音语言；3、态度、情绪信心

活动：我的笑容最美

二、营造沟通氛围

沟通地点、沟通时间、双方情绪、灿烂笑容、赞美肯定、情绪调整

三、沟通六件宝：微笑、赞美、提问、关心、聆听、“三明治”

四、深入对方情境

(一)行为冰山模型

(二)五个同步

(三)对方核心需求

(四)如何站在对方立场进行沟通

(五)深入对方心理舒适区

五、高效引导技巧

(一)入门版：直接陈述引导

(二)初级版：提问引导技巧

(三)中级版：制造痛苦引导技巧

(四)高级版：SPIN 引导技巧

(五)最佳版：经典高效引导技巧

六、三明治法则

(一)积极情感情面（好）：鼓励、肯定、赞美、理解、关心

(二)核心问题层面（坏）：建议、指正、要求、询问、引导

(三)积极情感情面（好）：鼓励、肯定、赞美、希望、关心

七、高效沟通四要诀

(一) 信息传递多向性

(二) 信息传递标准化

(三) 信息传递多样性

(四) 信息传递短平快

沟通活动：复制猫

沟通活动：听与说

八、高效沟通六步曲

(一) 营造氛围

(二) 理解共赢

(三) 分析策划

(四) 提出方案

(五) 认同执行

(六) 实施检查

短片观看及案例分析：小猪贝贝经典谈判成功成功案例分析

移动：营业厅营销正反两案例

银行：营销服务正反两案例分析

第五章、快乐工作（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练、NLP训练）

一、快乐工作来自良好的柜员服务

1、指导填单

2、指导使用自助终端礼仪

3、接递票据

4、交接班礼仪

5、电脑故障沟通礼仪

6、请客户签名礼仪

7、请客户出示证件礼仪

8、请客户重新填写凭证礼仪

9、客户存款短钞沟通礼仪

10、客户存款假币沟通礼仪

11、派发银行宣传单张礼仪

12、遇客户不会签名沟通服务礼仪

13、遇客户不会操作密码沟通服务礼仪

14、遇客户不自觉排队沟通礼仪

15、遇客户在前厅大声喧哗沟通服务礼仪

二、快乐工作来自委婉的提醒客户

(一) 目的-->引导（建议、要求）-->封闭式提问

(二) 共赢

1、要求他-->帮助他

2、无利-->有利

三、委婉地解释和说明银行规范的技巧

(一) 委婉提醒法

(二) 巧妙诉苦法

(三) 巧妙请教法

(四) 同一战线法

(五) 利弊分析法

(六) 温馨提示法

(七) 宣传提醒法

(八) 上级权利法

#### 四、快乐工作来自于避免客户抱怨投诉

(一) 客户的三种需求

(二) 产生不满抱怨投诉的常见原因

(三) 常见抱怨投诉人群分析

(四) 如何避免客户抱怨投诉

(五) 超越客户满意的三大策略

#### 五、快乐工作来自于高效处理客户投诉

(一) 处理客户投诉宗旨

(二) 处理投诉的要诀

(三) 15 种错误处理客户抱怨的方式

(四) 影响处理客户不满抱怨投诉效果的三大因素

(五) 客户抱怨投诉处理的六步骤：

(六) 客户抱怨投诉处理技巧：三明治法则+引导技巧

(七) 巧妙降低客户期望值技巧

(八) 当我们无法满足客户的时候……

(九) 快速处理客户抱怨投诉策略

(十) 与大堂经理配合处理客户抱怨投诉处理技巧

#### 六、快乐工作来自于电子渠道销售指标的顺利完成

(一) 挖掘和识别目标客户

(二) 如何通过提问，快速地引导客户的需求（对电子渠道的需求）

(三) 银行电子渠道产品呈现技巧

(四) 客户异议处理技巧

(五) 信用卡推荐、异议处理与促成技巧

(六) 网银推荐、异议处理与促成技巧

(七) 手机银行推荐、异议处理与促成技巧

(八) 短信通知推荐、异议处理与促成技巧

#### 七、快乐工作来自于理财类产品的良性推荐

(一) 挖掘和识别目标客户

(二) 如何通过提问，快速地引导客户的需求（对理财产品的需求）

(三) 银行理财产品呈现技巧

(四) 客户异议处理技巧

(五) 人民币推荐、异议处理与促成技巧

(六) 基金推荐、异议处理与促成技巧

(七) 保险推荐、异议处理与促成技巧

(八) 国债推荐、异议处理与促成技巧

(九) 黄金推荐、异议处理与促成技巧

(十) 个人贷款推荐、异议处理与促成技巧

(十一) 销售中如何请大堂经理协助

案例分析或短片观看

模拟演练，游戏互动

就学员提出的难题进行分析、讨论、模拟演练

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