
《银行优质服务礼仪与爱岗敬业培训》

【课程背景】

柜员是银行营业网点柜台业务的具体操作者，是客户直接的服务者。柜员服务质量的好坏，直接影响到整个银行营业网点的对外形象。每一位窗口的柜员都是银行的形象代言人，仪容、仪表、仪态必须符合银行职业形象规范。爱岗敬业既是银行员工的职业操守，又是道德规范，每个人都应该懂得爱岗敬业的涵义并且很好的遵守它

【课程收益】

- 塑造良好的职业形象、建立银行柜员规范的服务模式，培养优质服务行为意识
- 提升职业素养，维护企业形象，赢得客户口碑
- 强化服务意识，提高客户服务满意度；强化柜员的岗位职责，确保服务到位
- 提升柜员的服务沟通技能
- 通过爱岗敬业教育，加强柜员、大堂经理、理财经理的奉献精神、责任心、服务意识、对企业的感恩和忠诚

【授课方式】

讲授，案例分析，视频、小组讨论，情景模拟、服务规范动作演练

【课程对象】

银行各级柜员、大堂经理、理财经理

【授课讲师】

金迎

【培训时长】

2天（12课时）

【课程内容】

一、银行柜面优质服务训练之仪容、仪态、仪表篇

银行柜员仪态篇

1. 银行柜面服务微笑、目光、肢体语言训练
2. 银行柜面服务站姿训练
3. 银行柜面服务部分走姿训练
4. 银行柜面服务坐姿训练
5. 银行柜面服务蹲姿训练
6. 银行柜面服务鞠躬礼训练
7. 银行柜面服务递物、接物及服务指引手势训练
8. 银行柜面服务标准手势四部曲
9. 银行柜面服务招迎手势五部曲
10. 银行柜面服务综合通关训练演示

银行柜员仪表篇

1、“首轮效应”即第一印象

——客户永远不会给你第二次机会重新建立你的第一印象

2、发型、面容、化妆、饰品、制服、衬衫、工牌、领带、鞋袜等规范要求

——得体职业形象让您价值百万

3、女士着装六大禁忌男士穿西装“三个三”原则

二、银行柜面优质服务训练之标准化服务篇

1、银行柜面服务礼仪六流程

- 迎接：站相迎、诚请坐
- 了解：笑相问、双手接
- 办理：快速办、巧提示
- 推荐：巧引导、善推荐
- 成交：巧缔结、快速办
- 送客：双手递、站立送

2、银行柜面服务礼仪标准

- 第一步：右手示意客户礼仪

- 【1】 按下叫号器
- 【2】 如无客户应答怎么办？
- 【3】 当见到客户时怎么办？

■ 第二步：示意入座礼仪

- 【1】 站立基础上，身体微微前倾 15 度，并配合礼貌用语
- 【2】 客户入座后，柜员方可落座
- 【3】 如客户不愿意坐下一直站立，柜员应该怎么办

■ 第三步：办理业务礼仪

- 【1】 与客户交流时，注意眼睛、表情、微笑服务
- 【2】 业务办理中该使用的文明用语有哪些
- 【3】 双手递交单据需要注意
- 【4】 需要客户签字时需要注意事项
- 【5】 办理现金或其他业务时需要客户输入密码需注意
- 【6】 理财经理接待客户（低柜区）
- 【7】 柜员办理业务（高柜区）

■ 第四步：送别客户礼仪

- 【1】 业务完毕，双手递送单据，并微笑询问
- 【2】 请客户为自己服务评分时的礼貌用语
- 【3】 双手交握在台前平放，等待客户清点数据及单据
- 【4】 站立双手前握，身体前倾 30 度送客并配合礼貌用语

3、营业厅规范化服务用语

- 大堂经理服务用语接待流程标准
- 柜台服务用语接待流程标准
- 常用服务用语接待流程标准
- 理财经理服务用语接待标准

4、服务营销中的一句话营销技巧

- 塑造产品对客户的独特价值技巧
- 与客户需求匹配并调动客户情绪
- 对客户说服的解决办法
- 对客户提出建议的时机把握
- 化解客户的抗拒与误解

- 促成成交常用的六种话术

5、银行柜面服务礼仪通关练习

- 接递票据
- 请客户签名礼仪请客户出示证件礼仪
- 请客户重新填写凭证礼仪
- 交接班礼仪
- 电脑有障碍的沟通礼仪
- 遇客户假币沟通礼仪
- 遇客户不会签名沟通服务礼仪
- 遇客户不会操作密码沟通服务礼仪
- 银行柜员礼貌用语规范礼仪

三、银行柜面优质服务训练之高效沟通技巧礼仪篇

1、影响沟通效果的因素分析

2、银行柜面人员实用职场沟通技巧

- 学习了解客户心理沟通层次图
- 解读不同性格、采用不同沟通模式
- 客户通常四种沟通模式再现（现场角色扮演）

3、营造沟通氛围

4、沟通六件宝：微笑、赞美、提问、关心、聆听、“三明治”

5、聆听对方核心需求

6、深入对方情境

- 探索客户心理冰山
- 进入客户的心理世界（聆听不观察）
- 如何站在对方立场进行沟通
- 进入对方心理舒适区

四、爱岗敬业 尽职尽责

1、爱岗敬业的涵义

2、敬业的基本要求：爱业、精业、勤业、乐业

3、怎样才算爱岗，怎样才算敬业？

4、薪水不是唯一的追求

5、将工作当成人生的乐趣

6、让我们勤奋的工作

7、主动的工作

8、敬业与责任

- 尽职尽责是敬业精神的基础
- 超越平庸，选择完美
- 将敬业变成一种习惯
- 尊重您的工作
- 敬业，以结果为导向
- 态度是敬业的灵魂
- 责任是敬业的本质
- 自动自发是敬业的真谛
- 爱业就是敬业

9、银行柜员爱岗敬业主要表现

10、大堂经理的尽职尽责的具体体现

11、理财经理的爱岗敬业、尽职尽责的诠释