

《银行柜员：优质服务沟通礼仪》课程大纲

【课程收益】

通过培训班使学员提高对客户的服务技巧，把握沟通中倾听的艺术，并能熟练掌握沟通的方式与艺术，从而更有效地提高处理问题的能力，从而在银行业市场中展现自身独特魅力

【课程对象】

银行柜面人员

【培训方式】

课程讲授+角色扮演+分组研讨+互动演练+学员练习+点评

【课程时间】

2天（6课时/天）

【课程内容】

第一章、柜面服务礼仪训练

一、得体的礼仪

1. 服饰：“职业装穿出专业形象”
2. 妆扮：“三分长相，七分打扮”
3. 专业姿态 10 细节

二、银行柜面服务六流程

1. 迎接：站相迎、诚请坐
2. 了解：笑相问、双手接
3. 办理：快速办、巧提示
4. 推荐：巧引导、善推荐
5. 成交：巧缔结、快速办
6. 送客：双手递、起立送

三、柜面服务基本礼仪

1. 站姿
2. 坐姿
3. 接递票据
4. 请客户签名礼仪
5. 请客户出示证件礼仪
6. 请客户重新填写凭证礼仪
7. 交接班礼仪
8. 电脑故障沟通礼仪
9. 客户短钞沟通礼仪
10. 遇客户假币沟通礼仪
11. 遇客户不会签名沟通服务礼仪
12. 遇客户不会操作密码沟通服务礼仪

短片观看及案例分析：兴业银行：客户对账失误案例分析

商业银行：客户票据不齐处理正反面案例分析

招商银行：电脑故障处理正反案例分析

就学员提出的难题进行分析、讨论、模拟演练、点评

第二章、柜面服务沟通礼仪与技巧

一、影响沟通效果的因素分析

二、营造沟通氛围

三、沟通六件宝：微笑、赞美、提问、关心、聆听、“三明治”

-
-
- 四、 聆听对方核心需求
 - 五、 深入对方情境
 - 六、 高效提问引导话术
 - 七、 高效沟通的四要诀
 - 八、 高效沟通六步曲

1. 营造氛围
2. 理解共赢
3. 分析策划
4. 提出方案
5. 认同执行
6. 实施检查

九、 银行柜面人员实用职场沟通技巧

1. 客户咨询沟通礼仪与技巧
2. 上下级间的沟通礼仪与技巧
3. 级间的沟通礼仪与技巧

十、 委婉解释和说明银行规定的技巧

1. 银行柜面：服务沟通正反两案例
2. 银行柜面：客户咨询沟通正反两案例分析
示范指导、模拟练习

就学员提出的难题进行分析、讨论、模拟演练、点评

第三章、客户投诉的处理技巧

一、 投诉风险分析

二、 客户抱怨投诉心理分析

1. 客户抱怨投诉三大需求
2. 产生不满、抱怨、投诉的三大原因
3. 客户抱怨产生的过程
4. 客户抱怨投诉类型分析
5. 客户抱怨投诉的心理分析
6. 客户抱怨投诉目的与动机

头脑风暴：银行 20 种常见客户抱怨投诉心理分析

就学员提出的难点进行示范讲解、模拟演练、分析点评

三、 处理客户投诉宗旨：客户满意最大 VS 公司损失最小

四、 处理客户投诉的要诀：先处理感情，再处理事情

五、 10 种错误处理客户抱怨投诉的方式：

1. 只有道歉没有进一步行动
2. 把错误归咎到顾客身上
3. 做出承诺却没有实现
4. 完全没反应
5. 粗鲁无礼
6. 逃避个人责任
7. 非语言排斥
8. 质问顾客
9. 语言地雷
10. 忽视客户的情感需求

六、 影响处理客户不满抱怨投诉效果的三大因素：

1. 处理时的沟通语言

2. 处理的方式及技巧

3. 处理时态度、情绪、信心

七、客户抱怨投诉处理的六步骤：

1. 耐心倾听

2. 表示同情理解或真情致歉

3. 分析原因

4. 提出公平化解方案

5. 获得认同立即执行

6. 跟进实施

八、客户抱怨投诉处理的三明治技巧

九、客户抱怨投诉处理细节

1. 语言细节

2. 行为细节

3. 三换原则

十、巧妙降低客户期望值技巧

1. 巧妙诉苦法

2. 表示理解法

3. 巧妙请教法

4. 同一战线法

十一、安抚客户情绪技巧

十二、巧妙拒绝客户技巧

十三、委婉地提醒客户技巧

十四、恶意客户抱怨投诉处理利器

十五、服务补救的流程、方法、步骤

十六、当我们无法满足客户的时候……

1. 替代方案

2. 巧妙示弱

3. 巧妙转移

十七、快速处理客户抱怨投诉策略

1. 快速掌握对方核心需求技巧

2. 快速呈现解决方案

3. 快速解决问题技巧

十八、与大堂经理配合处理客户抱怨投诉处理技巧

1. 邀请大堂经理的时间

2. 邀请大堂经理的技巧

3. 如何向大堂经理介绍客户需求

短片观看及案例分析

1. 客户未能出示证件

2. 客户填单有误

3. 交接班

4. 电脑故障

5. 客户短钞

6. 客户假币

7. 客户未取号

8. 客户插队