

《打造银行标杆网点课程大纲》



【课程前言】

为规范银行营业网点柜员的服务行为，全面提升全行服务水平，根据《中国银行业文明服务公约》、《中国银行业文明服务公约实施细则》等行业规范，打造银行服务网点标杆势在必行！随着银行竞争的日益加剧，银行网点的现场管理提升也逐渐纳入银行的整改日程，实践表明，银行网点的现场管理的提升无论是对于银行还是客户都具有重要的价值和意义。

银行服务标杆网点现场管理：涵盖了营业厅内外部环境、员工服务规范、客户投诉处理、营销管理、突发事件管理等等内容，因此打造银行优秀服务网点标杆具有重要的价值意义！使银行在激烈的市场竞争中具备有力的竞争优势。

【课程时长】

2天（共12学时）

【课程对象】

大堂引导员、经理、服务工作人员等

【课程形式】

课堂讲述→案例分析→头脑风暴 情景演练 短片播放 图片展示

【课程老师】

张瑶老师

【课程大纲】

一、打造银行标杆网点从服务意识与服务理念开始

- 1、服务角色定位的重要性。
- 2、如何培养强烈的服务意识？
- 3、服务意识决定服务行为，服务行为决定服务结果。
- 4、银行标杆服务网点的展现！

- 5、一个对我们服务态度不满的客户所带来的后果？
- 6、解决服务态度首先解决做人处事态度，此态度正确，服务态度才能正确。

案例1：服务差异化，感受标杆服务！

案例2：服务带来的大客户？

二、打造银行服务标杆网点之营业厅现场管理工作认知

- 1、营业厅的市场竞争环境
 - 营业厅管理面临的压力和困难
 - 客户对于服务期望值不断提升
 - 市场竞争所带来的挑战与机遇
 - 营业厅核心功能的定位与发展
- 2、营业厅的管理能力要求
 - 1、现场管理能力
 - 2、服务亲和能力
 - 3、业务受理能力
 - 4、主动营销能力
- 3、营业厅经理的角色认知
 - 1、服务的提供者
 - 2、员工的督导者
 - 3、管理的执行者
 - 4、员工的大家长

三、打造银行标杆网点之营业厅现场管理服务环境提升

- 1、环境及室内布置要求
 - 环境及室内布置的原则
 - 环境及室内布置的标准
 - 营业厅环境及布置普遍存在的问题
 - 环境室内布置保持创新的管理办法
- 2、营业厅服务设施管理
 - 营业厅服务设施需要考虑的因素
 - 营业厅服务设施管理的要求标准
 - 营业厅服务设施管理存在的问题
 - 营业厅服务设施的管理保持创新
- 3、营业现场的规范管理
 - 营业现场的流程管理关键点
 - 营业厅科学排班与合理调度
 - 营业厅巡场管理制度的执行
 - 营业厅紧急情况的处理办法

四、打造银行标杆网点之营业厅现场优质服务规范及服务技巧提升篇

- 1、客户接待
 - 不同岗位的客户接待标准
 - 不同状况下客户接待要求

- 客户接待存在的主要问题
- 保障客户接待质量的方法
- 2、仪容仪表
 - 仪容仪表的要求标准
 - 仪容仪表存在的问题
 - 仪容仪表管理的方法
- 3、行为举止
 - 站姿标准
 - 坐姿标准
 - 步态标准
 - 动作标准
 - 行为举止存在的问题
 - 行为举止规范管理办法
- 4、柜员及大堂经理服务规范导入
 - 柜员服务规范七步曲
 - 大堂经理规范引导、分流及鉴别标准流程
- 5、服务用语
 - 服务用语使用的原则
 - 接待服务用语的规范
 - 安慰服务用语的规范
 - 礼貌用语的规范要求
 - 送别服务用语的规范
 - 服务用语执行时存在的问题
 - 服务用语有效执行的管理办法

五、打造银行标杆网点之营业厅现场管理执行能力提升

- 1、班前会的执行
 - 班前会的目的意义
 - 班前会的内容步骤
 - 班前会的问题分析
 - 班前会的改进办法
- 2、员工有效沟通
 - 员工沟通的障碍
 - 员工的工作心愿
 - 沟通的原则方法

六、打造银行标杆网点之营业厅一日工作流程细则与规范篇

- 1、营业前 10 分钟做好准备
 - 仪容仪表符合规范要求。
 - 维护好桌面、柜台的整洁，做到干净、有序。
 - 开启计算机终端等相关电子设备，并检查各类设备运行是否正常；查看业务单据、凭证、业务章戳等用品用具是否齐备。
 - 低柜柜员还要整理好柜面上的宣传资料，整理好记录客户信息的工作簿，整理好柜台前的客户座椅。
 - 营业厅开门后，所有柜员应以规范的站姿站立在各自的工作位置上

面带微笑迎接首批客户。

2、营业中的服务规范与标准

■ 迎接客人与问候

1) 使用叫号器，主动应举手示意客户到本窗口办理业务；当客户走到窗口前，要主动向客户问候。

2) 柜员在办理完上笔业务后，要主动向下一个客户问候。

3) 向客户问候时，目光要正视客户，面带微笑向客户点头示意，并用普通话主动问候客户。若客户以当地方言应答，则可改用当地方言服务。对熟悉的客户，可直接称呼其姓氏并给予问候。

3、提交现金服务时:客户提交现金、卡（存折/单）、单据、证件（资料）时，应双手接过，以适宜的音量复述客户所办的业务，审核现金是否相符，资料是否齐全，填写是否正确，并为客户迅速办理业务。

4、办理业务时：应做到热情、主动、细心、周到、准确、快捷，并做到“四个有声”：来有迎声、问有答声、去有送声、收付款有唱声。在重复客户收付款金额时音量要适当，注意保护客户私密。在与客户交谈或询问客户时，应使用尊称，增加客户的亲切感。

5、业务处理时间较长时：应向客户主动说明情况并表达请客户“稍等片刻”的意思。

6、受理业务过程中需短暂离开柜台时，要主动向客户解释后才能离开；需较长时间离开柜台或停止营业时，应事先通知大堂经理或保安员引导客户到其他窗口排队，并为已等候在柜台前的客户办理完业务，离开时在柜台窗口放置“暂停服务”的标识。

7、办理业务完毕，应双手将客户的现金、卡（存折/单）、票据、回单（客户留存联）交给客户，不得抛、甩。遇客户支取大额现金，应主动向客户提供取款袋。

8、办理业务完毕，要主动提醒客户核对业务办理是否无误，并询问客户是否还有别的业务需要办理。如客户没有其他业务办理，要礼貌向客户道别。

9、遇客户办理定期提前支取、转账汇款等业务时，应主动提醒客户会受到利息损失、或需收取费用及收费标准等。

10、遇收取或兑换客户的零币、残币时，对客户要有耐心。若兑换量较大，可请网点负责人调配后台人员协助清点，以减少柜面的压力，缩短客户等候时间。

11、遇手续不全或制度不允许办理的业务时，要向客户耐心解释；若客户不理解、情绪激动，应及时请大堂经理或网点负责人出面安抚，并作相应处置。

12、遇有客户插队到柜台前时，柜员应礼貌拒绝为插队客户办理业务，并请其按秩序排队。如达不到效果，应及时请大堂经理或网点负责人进行协调。

13、柜面服务应坚持“先外后内”的原则。当忙于手中的内部工作，未及时发现客户时，应首先向客户道歉，并立即停下手中的工作，为客户办理业务。

七、营业终了的服务

1、营业时间结束后的工作要求：

- 认真、耐心地为营业厅内的所有等候客户办理完业务。
- 按业务制度要求完成相关操作。
- 关闭计算机终端等相关电子设备。
- 检查凭证、业务章戳等业务用品用具是否齐备并收纳妥当。
- 整理桌面的单据等物品，恢复桌面、柜台整洁有序。
- 必须确保顾客满意离开

课程结束音乐舞蹈互动：感恩的心