

大堂经理卓越服务能力提升

课程时间：6 个小时

培训大纲：

一、大堂经理角色认知与职责分析(1.5 小时)

- λ 银行客户流失的主要原因分析
- λ 营业网点的核心管理内容与职责梳理
- λ 大堂经理引导与管理角色认识
- λ 大堂经理工作岗位规范
- λ 大堂经理角色认知分享

二、大堂经理岗位服务技能提升与练习(2.5 小时)

1、如何在客户面前建立可亲、可近、可信任的第一形象？

- λ 形象塑造
- λ 微笑与肢体语言训练

2、服务的语言基本功

- λ 良好的语音、准确的语感、节奏的安排、适当的肢体语言
- λ 语言清晰度、专业度、亲和力
- λ 称呼礼仪——你的第一句话
- λ 来有迎声，问有答声，走有送声
- λ 语音、语速训练
- λ 专业的服务描述：肯定、大方、积极

3、优质的服务沟通

- λ 尊重对方. 换位思考
- λ 服务语言的准确性
- λ 服务语言的鲜明性
- λ 服务语言的艺术性
- λ 服务语言的技巧性
- λ 增加语言的力量，表示肯定和专业
- λ 柔化语言技巧，服务沟通要素
- λ 产品介绍的语言技巧训练
- λ 服务沟通中提问技巧训练
- λ 否定对方的意见，立即给出自己的解决方案
- λ 对事实或感受做正面反应，不要有抵触情绪
- λ 倾听技巧训练
- λ 耳朵倾听和肢体倾听
- λ 表示出你正认真倾听
- λ 化聆听为语言
- λ 重复引申减少误会
- λ 重述对方的意思
- λ 表明你的感受
- λ 调整自己的说话风格
- λ 耐心听取意见、虚心接受批评、诚恳感谢建议
- λ 坦然承认自己的错误

- λ 受了委屈冷静处理
- λ 拿不准的问题，不回避，不否定，不急下结论
- λ 训练：综合案例分析及分组讨论

4、面对不同客户对象的沟通技巧提升

- λ 了解客户性格
- λ 客户心理性格分析
- λ 根据客户的认知程度处理
- λ 根据客户的理解程度处理
- λ 根据客户的语速语调处理
- λ 根据客户的情绪处理
- λ 分组情景演练
- λ 用顾客喜欢的方式说话
- λ 用妥善的措辞与客户交谈
- λ 演练：客户分流案例分析与情景演练

三、规范服务网点流程梳理(0.5 小时)

- λ 迎客流程梳理
- λ 业务咨询流程
- λ 客户分流流程
- λ 投诉处理流程
- λ 留住客户流程

四、客户投诉管理与应对技巧(1.5 小时)

λ 异议情况处理原则

产生不满、抱怨、投诉的三大原因：对产品和服务项目本身的不满；客户对服务人员的服务态度及技巧不满；客户自己的原因。

λ 客户最需要什么？

λ 彼此尊重、换位思考

λ 客户情感需求

λ 客户业务需求

λ 职权之内的情况处理

λ 职权之外的情况处理

λ 替代方案 巧妙示弱

λ 演练：案例分析与情景演练