

服务礼仪与沟通技巧

适用对象：银行大堂经理、客户经理等厅堂人员

授课形式：讲授、师生互动、分组讨论、角色扮演、学员分享、情景剧点评

课程目标：通过课程促进厅堂人员与客户之间的沟通、宣传银行的经营理念、

第一时间缓和安抚客户的各种不满情绪等，塑造银行良好的客户服务形象。并

通过如何接触客户、了解需求、推荐产品、完成交易以及建立忠诚客户务等阶

段对服务礼仪、服务技巧、营销技巧进行全面地介绍，最大化提升厅堂人员的

服务意识，使学员迅速掌握客户服务技巧和营销技巧，从而成功地进行营销，

顺利实现服务客户、精准营销的目标。

课程大纲：

第一部分：礼仪规范——温馨的大堂风景

一、 仪容

1、 男士要“洁”

2、 女士要“雅”

二、 仪表

1、 着装

2、 配饰

三、 仪态

1、 表情亲切

2、 手势标准

3、 站姿挺拔

4、 坐姿要端正

5、 行姿从容

6、 蹲姿文雅

7、 接递双手

8、 行礼大方

第二部分：流程规范—柜面业务办理

一、 柜员接待七步流程——精细服务的导航仪

1、 举手迎

2、 笑相问

3、 双手接

4、 及时办

5、 巧营销

6、 提醒递

7、 礼貌送

二、 厅堂服务礼仪六部曲

迎——引——分——缓——辅——送

第三部分：同理沟通——愉悦客户的金钥匙

小组讨论：客户为什么会不满投诉？

高效沟通，化解客诉九大法则

1、 机智隔离

2、 识别迎合

3、 模糊道歉

4、 换位说服

5、 移情同理

6、 类比化解

7、 规则约束

8、 示弱赞美

9、 补偿关照