

# 尊”柜”服务

## ——用服务提升绩效

### 课程大纲

#### 一、服务意识

- 1、破冰
- 2、什么是服务？
  - 服务的三个层次
  - 服务的三种类别
- 3、银行业的竞争就是服务的竞争
  - 客户满意度并不代表忠诚
  - 柜台一线服务人员是获得忠诚客户的直接渠道
- 4、客户对服务体验的四个层次  
满足、快乐、愉悦、惊喜
- 5、礼仪与客户服务体验的关系
- 6、我的角色是？
- 7、大树理论

#### 二、柜面人员的形象管理

##### 1、仪容

- 女员工的化妆与发型
- 男员工的修面与发型
- 现场互检

##### 2、仪表

- 首因效应
- 女员工的服饰要求及禁忌
- 男员工的服饰要求及禁忌

##### 3、仪态

- “55387”定律
- 微笑的影响力
  - 你还会微笑吗？

- 微笑的储存
- 微笑的训练
- 谦恭的站姿训练/禁忌
- 令于客户舒适的坐姿训练/禁忌
- 自信稳健的走姿训练/禁忌与注意事项
- 银行的 8 种致意礼训练：微笑致意、点头致意、举手致意、起身致意、欠身致、鞠躬致意、举手迎招、握手致意。
- 递接中的注意与禁忌。

### 三、礼仪教授/训练

#### DAY2

##### 一、柜面人员的语言训练

- 1、体验游戏
- 2、沟通表达中的六个因素
- 3、容易产生误会的原因呈现
- 4、柜面人员服务中令人舒适的语音、语调、语气的处理/训练
- 5、柜面沟通“5”不说
- 6、柜面异议处理两步走：
  - 先处理心情，再处理事情
  - 区分“认同”与“赞同”
  - 不露痕迹的拒绝法
- 7、赞美的艺术
  - 如何赞美客户
  - 柜台服务“一句话”赞美训练

##### 二、柜面人员服务流程中的礼仪

- 1、举手招迎
  - 4 项规范要求/训练
- 2、业务办理

6项规范要求/训练

3、送别客户

3项规范要求/训练

4、分组模拟展示