

# 《券商柜员综合服务技能培训》

## 培训大纲

前言：

在大部分证券公司营业部都会讲柜台人员纳入到“后台人员”范畴，再不充其量也就是个“中台人员”。一个最能代表营业部形象，一个最能体现营业部服务品质，一个每天与客户直接面对面的部门，就这样被券商不经意地放到了“二线”。

证券行业的培训很多，给客户经理培训、给客服培训、给投资顾问培训、给各个部门的管理人员培训。。。培训的内容也很多，形式也很多，机会也很多，但柜台人员的培训似乎就是如何开户如何整理客户资料如何做新业务的学习，似乎也永远只有内训没有外训。

近几年券商大谈全面提升服务品质，在要求所有的人员都要学习如何提高服务品质但在实际状况下，所有的人都学习了，而恰恰所有的人员中往往就缺少了柜台人员。

柜台人员的功能就只在于机械地办理业务？柜台人员就不需要有更多的学习机会和提升机会？答案毫无疑问是否定的！

人要一张脸，柜台人员就是证券营业部的脸面！服务有好坏，最能直接体现营业部服务品质的恰恰就是柜台人员。柜台服务就是营业部的一面镜子，给与柜台人员更多的培训学习机会，就是在把这面镜子擦拭的更加洁净！

要提升营业部的总体服务品质，首先要提升的正是营业部柜台人员的综合素质。本课程就是基于上述情况，专门为证券营业部柜台人员量身定做的一套专业课程。

一、参加对象：

券商营业厅或客服中心的柜面人员、服务人员

二、授课形式：

讲师讲授、分组讨论、集体训练、角色扮演、辅导等

### 三、需要时间：

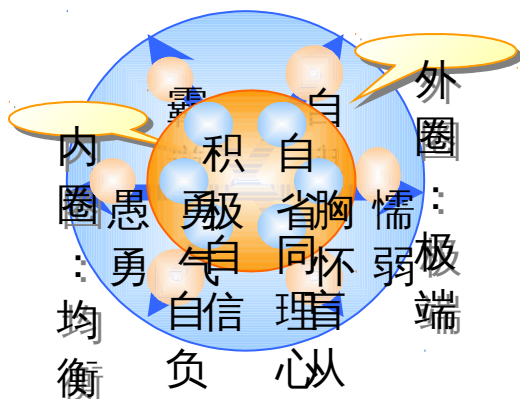
2天

### 四、培训收益：

- 1、学习以客户为中心的现代服务理念。
- 2、树立正确的职业化意识与积极的服务心态，增强爱岗敬业的精神。
- 3、通过训练掌握柜台工作流程中的优质服务规范及行为举止，树立正面的券商形象。
- 4、掌握工作中必备的客户服务沟通技巧及服务知识，培养忠实客户。
- 5、提高应变能力和处理客户投诉的能力，把潜在的客户抱怨转变成赢得客户的机会。
- 6、打造良好的个人形象及企业形象，树立优质企业品牌形象。

### 五、内容提纲：

#### 概论：由职业心态度图说起



#### 第一讲 券商营业部的环境与客户分析

- 1、券商服务面临的挑战
- 2、国内券商的服务现状
- 3、认识券商客户
- 4、券商客户分类
- 5、客户的价值分析
- 6、券商客户的金融需求特征

#### 第二讲 证券营业部柜台优质客户服务

- 1、案例1：一次糟糕的柜台服务

- 2、案例2：柜台人员是用来服务客户，还是赶客户的？
- 3、客户流失的原因
- 4、客户服务的涵义
- 5、客户的期望值
- 6、客户的满意度
- 7、客户是如何来评价券商服务的
- 8、案例：客户接待的关键时刻
- 9、服务的四种类型
- 10、服务的四个层次
- 11、优质服务准则
- 12、优质客户服务-从沟通开始

### **第三讲 柜台内外——沟通四步骤**

#### 步骤一：对客户显示积极的态度

- 1、重视第一印象
- 2、沟通的基本概念
- 3、沟通的障碍
- 4、基本的提问技能
- 5、沟通的态度
- 6、交换名片的礼仪
- 7、标准的服务用语
- 8、专业的服务技巧
- 9、服务人员的品格素质

#### 步骤二：识别客户的需求

- 1、优质服务的时间标准
- 2、预测客户需求

- 3、客户的三种基本需求
- 4、信息需求
- 5、环境需求
- 6、客户的情感需求
- 7、倾听客户的技巧
- 8、复述的技巧
- 9、获得客户的反馈的技巧

### 步骤三：满足客户的需求

- 1、满足客户的信息需求
- 2、满足客户的环境需求
- 3、满足客户的情感需求
- 4、特殊情况满足客户需求的技巧
- 5、不能满足客户需求的情况
- 6、向客户说“不”的技巧
- 7、业务说明时应注意
- 8、业务说明的技巧

### 步骤四：柜台不是距离，而是桥梁——建立忠诚客户

- 1、临柜客户常常有哪些抱怨？
- 2、客户抱怨/投诉的心态
- 3、正确处理客户投诉的原则
- 4、处理客户抱怨的步骤与话术
- 5、学会让难伺候的客户站到你这边
- 6、运用补救性服务
- 7、确认客户的满意度
- 8、与客户建立联系

## **第四讲：柜台人员的情绪管理**

- 1、关于情绪
- 2、情绪的类型
- 3、情绪控制重要性
- 4、控制情绪的方法
- 5、自我解压的技巧和方法

## **第五讲：客户分析**

- 1、客户与客户价值
- 2、客户为什么会选择我们？
- 3、客户基本需要与个性化需要分析
- 4、客户的消费心理分析

## **第六讲：柜台人员——我们比谁都更需要知道什么是服务**

- 1、什么是服务？
- 2、服务的四种形态
- 3、券商服务面临的挑战
- 4、优质客户服务准则
- 5、优质服务的流程
- 6、服务不良的表现及影响

## **第七讲：服务代表职业形象与职业服务心态的塑造**

- 1、标准的柜台工作人员职业形象
  - 2、标准的柜台服务用语
  - 3、标准的礼仪形态
  - 4、服务代表的服务心态、服务使命
- 主动服务的心态
- 顶尖心态

注重细节的心态

感恩的心态

责任的心态

协作的心态