

# 柜面会计人员服务沟通技巧

## 课程大纲：

### 一、服务中沟通的重要性（视频：行为的魔力）

#### 1、服务的三大本质特点

- 无形性（案例：老顾客对民生银行的误解）
- 瞬间性（案例：电子国债业务解释的不足）
- 循环性（案例：事中人员重复性的工作量）

#### 2、沟通使客户服务有形化

- 沟通可传递服务意愿（案例：“三声”服务前后）
- 沟通可传递服务内容（案例：等待客户的抱怨）
- 沟通可传递服务方式（案例：“正面表达”的奇迹）

#### 3、沟通使客户感知快捷化

- 沟通可传递服务时限（案例：“办一安二招呼三”的效果）
- 沟通可传递服务流程（案例：业务等待与网银推荐）
- 沟通可传递求助需求（案例：实习员工引发的思考）

### 二、服务沟通的最高原则

#### 1、首先传递情感其次传递信息

- 人是感情动物（案例：恋人的诺言）
- 客户是敏感的（案例：强势客户的软肋）

#### 2、追求一致

- 强调共性
- 强调进展
- 强调对方利益

（案例：客户由咨询转投诉的教训）

#### 3、主动消除障碍

- 沟通心态的障碍
- 沟通标准的障碍
- 沟通形式的障碍

(案例：客户经理小张的经验)

### 三、日常服务沟通关键技巧

#### 1、聆听

- 聆听的五个层次
- 聆听的基本礼仪
- 聆听的回馈顺序
- 常见聆听误区

(案例：营销时机与聆听)

#### 2、提问

- 提问的目的
- 提问的形式
- 提问的误区

(案例：领导给下属的压力)

#### 3、表达

- 同文同种
- 同步协拍
- 正面表达
- 言简意赅

#### 4、肢体语言运用

- 眼神
- 姿态
- 手势
- 其它

#### 四、柜面服务常见沟通礼仪

- 1、 迎候语
- 2、 关怀语
- 3、 征询语
- 4、 解释语
- 5、 求证语
- 6、 致歉语
- 7、 挽留语
- 8、 送别语

#### 五、沟通技巧现场演练（可随堂穿插或专场演练，时间视情况而定）

- 1、 礼仪性沟通规范演练
- 2、 帮助性沟通规范演练
- 3、 投诉处理类沟通规范演练
- 4、 主动营销类沟通规范演练
- 5、 团队内部日常沟通规范演练

方式：录音挑错+情景设计+视频观摩+讲师点评，学员人数众多时将以团队竞赛形式进行并表彰优秀团队与优秀个人，充分激发学员的参与意愿、有效展现教学成果。