

# 银行柜台服务礼仪与技巧

## 课程目的：

1. 了解银行柜员服务礼仪常识，改善行为规范，培养职场良好习惯，塑造良好职业形象，提升个人工作绩效
2. 了解客户的情感和被尊重的需求，学会在各种服务情境中，正确运用服务礼仪，改善服务质量，实现客户满意
3. 熟练掌握各种服务礼仪技巧，尤其是处理客户投诉，弥补客户服务中出现错误的技巧，创造客户满意

## 课程大纲：

### 一、如何塑造一线柜员诚信和可靠职业形象

#### 1. 仪容仪表仪态

- 柜台人员的形象要素、职业特征和专业色彩
- 工服穿着要点
- 容易被忽略的重要细节

#### 2. 职业形象提升技巧

- 注意您日常的修养和习惯调整
- 完成您的职业形象设计
- 强化形象魅力的特长技能
- 知识面、口才、艺术修养、运动
- 清晰而美好的职业形象

### 二、柜台服务举止

#### 1. 站姿、坐姿、走姿、蹲姿

- 迎接客户时的正确站姿
- 办理业务时的正确坐姿
- 工作区间的正确走姿

▫ 工作区间的正确蹲姿

## 2. 身体手势语言

▫ 迎接客户时头部、眼神、面部表情、手势、上下身躯语言

▫ 办理业务中头部、眼神、面部表情、手势、上下身躯语言

▫ 处理内部事宜时头部、眼神、面部表情、手势、上下身躯语言

## 3. 物品取放方式

▫ 接递存折、证件、开户凭证等的正确方式

▫ 客户借用笔或其他物品时的正确递交方式

## 4. 柜台人员沟通艺术

▫ 打招呼的礼节

▫ 致歉的方法

▫ 怎样说“谢谢”

▫ 如何倾听客户需求

▫ 如何为客户排忧

▫ 如何留住客户

▫ 营销语言

## 三、柜台服务技巧

### 一) 感知客户需求

## 5. 服务接触的类型

▫ 适应性

▫ 主动性

▫ 协调性

▫ 补救措施

▫ 高质量的服务

## 6. 客户满意度层次 — 情感的增值过程

▫ 层次 1：核心产品或服务

▫ 层次 2：服务和系统支持

▫ 层次 3：技术表现

▫ 层次 4：客户互动要素

▫ 层次 5：情感因素

## 7. 了解我们的顾客

▫ 顾客认知

▫ 服务元素分析

▫ 谁是我们的顾客

▫ 顾客现状分析

▫ 顾客需要我们提供什么

▫ 我们为什么会失去顾客

## 8. 追求优异的服务理念及服务质量标准 C.A.R.E

## 9. 大服务主题——SERVE

▫ 微笑

▫ 鼓励

▫ 尊重

▫ 重视

a)重视的三个方面

b)关键的行为表现

▫ 超越

## 二) 柜员服务技巧创造满意客户

### 10. 如何建立良好的第一印象

▫ 如何称呼对方

▫ 如何记住对方的姓名

### 11. 接待客户

▫ 接待环境

- 交谈的正确方式

- 空间场

- 敬茶礼仪

- 开门、关门与上下楼梯

## 12. 互相介绍的方法

- 名片的正确递接方式

- 介绍的顺序

- 自我介绍的几种方式

## 13. 如何处理客户抱怨与投诉

- 抱怨与投诉种类及对应策略（资费 / 帐单 / 业务流程 / 系统问题 / 服务问题）

- 如何防止顾客抱怨升级并有效化解抱怨

- 顾客抱怨处理流程与技巧

- 如何有效降低投诉数量

- 处理投诉的礼仪策略与方法

- 处理投诉的正确流程及主要步骤

## 14. 服务补救——弥补客户服务中出现的错误

- 什么是服务补救

- 怎样进行服务补救

- 案例讨论：“你收到我们的信了吗？”

案例讨论：“让抱怨的顾客开心”