

综合柜员卓越服务营销技能提升

课程目的：

- 服务从“心”开始，面对业务高峰，培养一线柜员对服务情绪与服务心态的掌控，让学员掌握情绪压力舒缓技巧，调整服务心态，以最佳精神风貌面对客户；
- 塑造一线柜员诚实可靠的专业形象，规范服务标准，改善服务现状，实现客户满意；
- 掌握营业网点现场沟通技巧,提前预防客户异议产生.
- 掌握各种服务技巧，尤其是处理客户异议及投诉，弥补客户服务中出现的失误，提升广东中行营业网点整体服务质量。

课程大纲：

第一部分、从心塑造自我——网点柜员职业化训练

- ✓正确的心态对工作绩效的影响
- ✓银行产品同质化对一线柜面人员提出的服务要求
- ✓员工个人行为对公司整体形象的影响
- ✓高压状态下的快速情绪调整
- ✓良好职业素养的重要性

第二部分、打造品牌服务——网点柜员专业服务技巧训练

一、营业网点柜员素质模型

- ✓优秀的职业素养
- ✓标准的职业形象
- ✓标准的职业礼仪
- ✓标准的服务用语
- ✓专业的服务技能

二、职业化的仪容仪表

- ✓高、低柜的着装要求
- ✓柜面人员的发型要求

✓五分钟职业淡妆的要点及禁忌

✓日常服饰搭配

三、营业网点服务规范（讲解、示范、学员演练及指导）

（1）站姿、坐姿

✓迎接客户时的正确站姿

✓办理业务时的正确坐姿

（2）肢体语言及面部表情

✓得体温馨的服务微笑训练

✓与客户沟通时目光注视区域的选择及训练

✓与客户握手时的仪态及禁忌

✓为客户指示物品及方向时的姿势及语言训练

✓迎接客户及办理业务时肢体语言的配合

（3）物品取放方式

✓接递证件、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

四、定位在客户心目中的良好印象

✓四分钟光环效应的掌握及运用

✓得体称呼客户

✓向客户致意的不同礼节及禁忌

✓致歉的方法和原则

✓名片的正确递接方式及技巧

✓介绍的顺序、方式及禁忌

✓安全范围距离空间的妙用

✓贵宾室的席位划分及禁忌

五、一线柜员奥运服务六要素连贯训练（高、低柜柜员）

✓站立服务

- ✓微笑
- ✓举手招迎
- ✓礼貌问候
- ✓双手递接
- ✓送客

第三部分、零距离沟通——营业网点现场服务宝典

一、柜面人员的语言艺术修练

- ✓标准语要求及训练（首问语、询问语、应答语、结束语）
- ✓与客户交谈的语速把握
- ✓语气对顾客的不同心理暗示
- ✓服务中严禁出现的语言语句

二、现场服务宝典

- ✓被客户误解了如何处理？
- ✓不要对客户下命令
- ✓发现同事说错了如何处理？
- ✓客户不理解银行规定，如何解释
- ✓不要在客户面前批评企业
- ✓客户请你代写凭证，如何处理？
- ✓客户在营业网点争吵如何处理？
- ✓合适的建议，让客户知道出错在哪里
- ✓学会用客户认同的方式拒绝他
- ✓客户更在乎你怎么来说
- ✓零钞事小，服务是大

三、得体应对，赢得客户信任及体谅

- ✓巧妙化解客户的防卫心理
- ✓拉近与客户心理距离

- ✓从细节分析顾客真实心理
- ✓客户沟通中的要素及隐患防范
- ✓抱怨与投诉种类及策略
- ✓如何防止顾客抱怨升级
- ✓顾客抱怨处理流程与技巧
- ✓处理投诉的礼仪策略与方法