

《银行服务礼仪与投诉处理》

主讲：王思语

课程背景：

随着社会的发展，商业银行也越来越多，面对日趋激烈的竞争，随着金融服务的不断升级，优质服务能提升银行的竞争力和品牌价值。从某种意义上来说，优质的服务与人的行为举止有关，银行作为服务行业，服务是立行之本，只要不断增强服务意识，转变服务观念，认真做到“以人为本”的服务理念。从服务质量，服务手段，服务内容，服务态度，服务环境等方面入手，强化和提高服务意识，让员工从被动服务到主动服务，提高服务质量，才能赢得市场商机，增加客户的信赖感。服务是一种文化，是一种软实力的象征；服务更是一种精神，好的服务会让人产生幸福感，信赖感。

培训课时：两天（6小时/天）

培训形式：理论+互动+演练+讨论+情景演练+分享

授课对象：

所有银行窗口人员，大堂经理，客户经理，理财经理，网点柜员，网点主任，支行长

课程收获：

本课程能使银行更好的为客户提供服务，提升客户满意度和转介率，促进银行产品的销售，提高银行竞争力，提升银行的商业价值，减少客户的流失率，减少客户的投诉抱怨。

课程特点：

本课程由著名礼仪明星导师王思语老师授课，王思语老师具有丰富的专业性和实战性礼仪修养和理论实操。从2012年专注于礼仪培训，师从杨澜，于丹，金正昆，澳大利亚礼仪皇后 Miss Dally....!荣获多项国内国际礼仪认证资格证书。王思语也受邀给很多国内大赛担任礼仪专家评委，2017年拍摄过院线电影《订制爱情》为主要演员，本色出演一名礼仪

老师。目前也是上海交通大学 EMBA 特聘礼仪讲师，曾培训过的学员高达几万人以上。培训过的企业有银行，大学，航空，美业，酒店……!王思语老师培训注重专业性，实用性，灵活性；授课风格优雅亲切，幽默风趣，轻松互动；授课层次分明，思路清晰，课程内容丰富，永远以学生为主导，课程落地实用，深受广大企业的好评与认可。

课程要求：

女士化淡妆，穿职业装；男士统一正装。

课程大纲：

一：银行服务意识与触点

- 1，银行服务礼仪的原则
- 2，优秀的服务者就是企业形象代言人
- 3，如何让被动服务变为主动服务
- 4，好的服务是靠创造出来的
- 5，银行服务六心服务

二：您需要塑造什么样的职业形象？

1，女士仪容仪表塑造

日常护肤的方法（清洁，护理，防晒，保湿）

职业妆的特点与美感

化妆的基本步骤与方法

职业发型的打造与技巧

女士职业装的正确穿搭法

2，男士仪容仪表塑造

男士的皮肤护理

男士面部，发型，指甲打理

男士西服的正确穿搭法

三：银行仪态礼仪训练

1，站姿体现专业

2，坐姿体现态度

3，走姿体现气质

4，蹲姿体现修养

四：窗口，柜面服务礼仪提升训练

1, 迎接前的站姿准备

2, 迎接客户时的致意礼

3, 微笑与眼神训练

4, 办理业务中的礼貌用语

5, 业务办理中的基本手势

6, 模拟训练

五：大堂经理接待礼仪

1, 现场接待礼仪

2, VIP 客户接待礼仪

六：客户经理拜访礼仪

1, 拜访前的预约

2, 拜访的准备

3, 拜访中的礼仪细节

4, 结束拜访礼仪细节

七：商务拜访中餐宴请礼仪

1, 宴请的规格与标准

2, 中餐座次安排

3, 宴请的点菜技巧

4, 用餐中的礼仪细节

5, 喝酒的文化

八：高效处理投诉抱怨技巧

1, 客户投诉意味着什么？

2, 投诉处理七步骤

3, 避免投诉处理禁忌

九：情景模拟演练与现场应对能力