

银行优质服务与礼仪规范

课程介绍

今天的服务比以往任何时候都难，难就难在，今天的客户要求更多，对你的期望也更多。如果你的服务没有满足他们的要求和期望，他们就会不满或抱怨。所以，当今的企业无论大小，产品服务无论简单或复杂，优质的客户服务已经成为它参与竞争的有效法宝。

本课程可以帮助您掌握，在竞争日益激烈的金融服务领域中，获得长久竞争优势的技能与方法。

课程目的

☆增强了对优质服务的理解和认识，为提高优质服务工作水平打下了坚实的基础。

☆提高员工的服务礼仪规范，掌握有效的客户服务技巧；在客户服务中自觉地做到以礼待客。

☆塑造良好的服务形象，让客户在接受服务的过程中，享受美感，提高客户的舒适感觉。

☆使员工明白形象就是服务，形象就是品牌，形象就是宣传；并通过训练，使员工的举止、表情做到真诚、友好、适时。

授课时间

两天。

授课方式

案例研讨，以大量实际案例为基础进行学习

积极参与，要求学员进行现场演练

授课对象

银行服务单位的中高层管理者及客户服务的一线人员

授课提纲

模块（一）银行柜面人员职业化素养提升

营业厅服务人员的职业化形象

营业厅服务人员的品格和素养

小组讨论：你的表现符合职业化的要求吗？

你对企业忠诚吗，你的忠诚表现在哪里？

特别提示：一家银行的形象很大程度上来自柜面人员的外在形象；柜面人员的职业化形象是银行实力与管理水平的体现

模块（二）营业厅优质服务新理念

服务的含义——为什么要有客户服务意识

服务的黄金法则

1%的服务理念

客户服务永远要饱有激情

关注客户服务瞬间感受

客户服务八大铁律

小组讨论：结合你目前的状况，你认为自身存在哪些问题？

特别提示：理念决定行为，行为决定结果；优质服务的提升，首先要改变每一位服务人员的思想观念，“心”不变，一切都没有依附点

模块（三）、营业厅增强顾客满意

客户满意的定义

客户满意的公式

客户感受服务质量的五种因素

小组讨论：结合你自身的工作，找到让客户满意的服务点。

特别提示：客户的满意就是要得到超值的服务，明确了客户满意的途径，我们工作的自觉性就会提高

模块（四）营业厅服务礼仪的含义与功能

服务礼仪的含义

服务礼仪的功能

小组讨论：结合你目前的状况，你认为自身存在哪些问题？

特别提示：你的事业可能会在礼仪方面发展起来，也有可能礼仪方面而跌落下去

模块（五）营业厅客户沟通的“敬人三 A”原则

接受服务对象

重视服务对象

赞美服务对象

小组讨论：以往与客户沟通时所出现的问题？

特别提示：服务就是沟通，沟通无定法，掌握人性，利用人性，把握人性，就可作到沟通无障碍

模块（六）营业厅服务人员的仪容仪表礼仪

展示积极健康的仪容

仪容礼仪要求：面部修饰、发部修饰、肢体修饰

化妆的礼仪：女职员化妆要求与禁忌

银行柜面人员着装要求

女士佩带首饰的礼仪

小组讨论：常见问题

小组讨论：着装的误区

特别提示：一个人外表有无魅力，不但决定了别人对他的态度，也影响这个人对自己的态度

模块（七）营业厅服务人员优雅的举止

银行柜面人员行为举止准则

几种常用的手势语：递接物品的手势、自然垂放的手势、引导的手势

身势语：站姿、坐姿、行姿、致意、欠身

表情神态礼仪：要有一双会说话的眼睛、用你的眼神与顾客沟通、微笑的魅力、微笑的基本方法

现场训练：站姿、走姿、坐姿、

标准接待手势、表情训练

特别提示：有修养的举止，是利用外在的一举一动来传达我们内心对别人的尊重的一种方式

模块（八）营业厅服务人员的语言规范

声音运用规范

常用礼貌用语：称呼语、问候语、征询语、问询语、应答语、道歉

语、感谢语、告别语等

现场训练：情景训练礼貌用语

特别提示：《诗经》上说：言语之美，穆穆皇皇。说话的谦恭、和气、文雅，前提是心灵的美好

模块（九）银行柜面人员服务细节规范训练

要做得超过顾客的期望值

永远别说“这不是我的错”

养成彻底负责的精神

莫让不良的情绪滚雪球

要有强烈的责任意识

给毛绒米老鼠一份刀叉和一杯水

小组讨论：服务案中给我们的重要启示

特别提示：做服务就是做小事，就是做细节，服务的细节决定服务的成败

模块（十）营业厅接待人员电话礼仪

接听电话的礼仪

打电话的礼仪

现场情景模拟电话礼仪训练

特别提示：笑起来，让你的声音在电话里传达着笑容；因为电话中可以“听”出你的形象

模块（十一）营业厅处理顾客抱怨的技巧

客户的抱怨是珍贵的情报

客户抱怨的三个层次

客户抱怨时想得到什么

客户发泄怨气时不要这样做

消除客户抱怨的 10 个诀窍

现场训练：如何应对不满的客户

特别提示：处理客户抱怨的原则：角色定位和换位思考

模块（十二）、营业厅优质服务自我评估

你对客户的看法

优质服务的自我

服务人员应这样开始自己的一天

优质服务信条