
银行服务礼仪与技能提升

【课程背景】

服务是最能够创造价值的手段，体现良好的服务离不开礼仪的运用，好的服务要用心，要把尊重真正传递出去，这就是银行的服务礼仪，即服务中践行礼仪，在礼仪中传递服务。

如今，对于日益精细的客户需求，日趋成熟的“市场”意识和观念，提供服务的银行业越来越感受到了一种前所未有的压力，即如何通过窗口来满足客户的需求，尤其是“焦点”需求？对金融行业来说，不论硬件设施多么豪华，没有受过系统礼仪培训的服务人员将无法使客户满意，也无法让银行在竞争中获胜。

【课程简介】

第一模块 服务意识与服务理念篇

一、客户最需要什么样的服务

1. 钓鱼理论
2. 服务的态度

二、提高服务态度的根本方法

1. 服务不仅是用嘴，而且要用心。
2. 服务意识决定服务行为，服务行为决定服务结果。
3. 服务态度首先是做人处事态度，处事的态度=服务态度。

三、服务态度的体现

1、微笑和眼神——对待客户的面部表情

- ◇ 相由心生 你的表情决定你的人生
- ◇ 让微笑应成为“常规表情”--面带三分笑，礼数已先到。
- ◇ 眼睛是心灵的窗户---服务中直接触及客户心灵，真诚的眼神打动客户。

2、服务用语总则：用词贴切、语气亲切、语调柔和、语言标准、称呼恰当

- ◇ 常用十字文明用语：“您好”、“请”、“对不起”、“谢谢”、“再见”。
- ◇ 做到三声服务：来有迎声、问有答声、去有送声。
- ◇ “请”字当头：“请”字不离口，“请”字随身走。
- ◇ 服务禁语：“这是规定”“我不知道”“不要大呼小叫”。

第二模块 银行职员职业形象的塑造

- ◇ “首因效应”让客户对你记忆犹新
- ◇ 客户不会给你第二次机会重新建立你的第一印象。
- ◇ 透过专业形象让客户记住的是你，而不是他
- ◇ 你的外在形象代表着你的专业度
- ◇ 男士与女士如何穿出你的职业美
- ◇ 发型、面容、妆容、制服、衬衫、工牌、领带、鞋袜等要求

第三模块 银行职员服务行为训练

- 1、站姿训练
- 2、坐姿训练
- 3、恭迎恭送训练
- 4、鞠躬训练
- 5、递物训练等

第四模块 优质服务流程训练

柜员七步流程

1. 迎接：站相迎、诚请坐
2. 了解：笑相问、双手接
3. 办理：快速办、巧提示
4. 推荐：巧引导、善推荐
5. 成交：巧缔结、快速办
6. 送客：双手递、起立送

第五模块 柜面客户异议和投诉处理

- 1、异议和投诉的正确认识
- 2、异议和投诉的正确处理方式
- 3、八种错误处理顾客抱怨的方式：