
银行柜员服务礼仪与优质服务技巧

2天标准版

【课程背景】Curriculumbackground

“好的服务就是要让顾客感动”是当今成功企业存在的最高理念。世界首富沃伦·巴菲特说过：“树立良好的声誉需要20年的时间，但毁掉它只需要5分钟。考虑到这一点，你就知道服务的重要了”。在金融业竞争日趋激烈的今天，各大银行已基本达成共识，想要提高在本行业的竞争力，就要将服务做好，这是基本前提。而柜员是银行营业网点柜台业务的具体操作者，是客户直接的服务者。柜员服务质量的好坏，会直接影响到整个银行营业网点的对外形象。每一位窗口的柜员都是银行的形象代言人，仪容、仪表、仪态必须符合银行职业规范，需要通过系统服务礼仪培训使柜员做到内强素质，外塑形象！

【课程收益】Coursebenefits

通过讲解银行业现状，学员进一步了解自身的服务差距，明显提升服务意识，重视客户感受，并意识到提供优质服务的重要性，真正做到提供感动服务。

明确职业化仪容仪表规范标准。针对银行柜员目前着工作装、化妆、发型等状况，给予讲解、纠正和规范，提升职业形象。

学员能够按照标准做出服务姿态，包括站姿、坐姿、走姿、蹲姿、手势，并能学会引领、递物、握手、指路等动作。

强化微笑迎客训练和与客户的眼光接触能力，给到微笑服务的管理工具，使微笑服务自然而然。

学员掌握与客户沟通时的基本礼貌用语，通过有效倾听、提问及肢体语言的运用与客户形成良性沟通。

【授课方式】Wayofteaching

演讲与展示、练习与点评相结合；图片与视频、实战与体验相结合；实现全程互动、身临其境、迅速突破

- 1.课堂讲授法
- 2.工具演示法
- 3.案例教学法
- 4.实战练习法
- 5.讨论培训法

6.角色扮演法

7.游戏活动法

8.测试点评法

9.头脑风暴法

10.情景模拟法

[授课时间]Teachingtime

2天----6~6.5小时/天

[课程大纲]CourseOutline

模块一：服务意识与服务品质提升

第一节：树立良好的服务意识

- 1.为什么客户总是不满意?
- 2.客户心中的优质服务到底是什么?
- 3.为客户服务意味着什么?
- 4.服务业的永恒定理
- 5.你愿意为了银行而改变吗?

第二节：选择你的服务态度

- 1.要对客户充满感情
- 2.对工作负责就是对自己负责
- 3.用心工作，真心服务
- 4.用“心”服务而不是用“嘴”服务

第三节：让服务超越客户期待的技巧

- 1.从第一声问候开始

你的问候传递出的信号是怎样的?

训练使客户愉悦的问候语调和态度

你的问候措辞很关键

2.了解和认同客户的处境及感受

你表达的方式真的理解客户吗？

怎样表达你对客户的理解

3.让客户感觉自己受到了重视

你表达的方式真的让客户感觉自己受到了重视吗？

怎样表达你对客户的重视

4.用细节打造优质服务

模块二：银行员工形象标准化

第一节：银行员工着装标准化

1.银行规范着装的重要性

首因效应

2.银行员工职业着装基本标准

工牌位置、西服纽扣、衣裤口袋、衬衫、鞋袜

3.银行员工着装礼仪

男士着装注意事项

男士西服“十禁忌”

女士着装注意事项

女士着装“六不宜”

4.银行员工饰品佩戴规范

男士领带的系法

女士丝巾的系法

银行女员工饰品佩戴要求

5.银行员工的着装禁忌

6.银行员工携带其他物品的礼仪(胸卡、笔、手表和眼镜、香水、记事本和纸巾)

第二节：银行员工仪容标准化

1.银行员工仪容的重要性

分享孔子的教导

2.银行员工仪容的基本要求(男士/女士)

面部、发型、口腔、指甲、体味

第三节：银行员工行为服务礼仪实际操作课

1.银行员工行为举止标准化的重要性

案例分享

2.对客服务姿态要求

坐姿、站姿、走姿标准及禁忌

3.对客服务手势要求

用于“请进”、“请坐”、“请您在这里签字”、“您请往里走”、“请跟我来”、

“大家请往里坐”等引导手势的使用方法

4.对客服务接物、递物要求

5.对客服务的视线要求

6.亲切动人的微笑迎客训练

模块三：银行柜面优质服务训练

第一节：柜员服务操作规范

1.柜面服务礼仪标准

第一步：举手示意客户礼仪

第二步：示意入座礼仪

第三步：办理业务礼仪

第四步：送别客户礼仪

2.柜员服务流程七步曲

3.柜面服务的改善和跟进

服务接触点和可能的服务失误点

第二节：服务用语规范训练

1.服务礼貌用语的重要性

案例分享

2.银行职员用语规范

使用敬语、雅语、谦语

音量适中、语速适当

调整心情、更多耐心

让客户感到亲切自然的语言(第一人称、使用同期声、口头语言、重申问话)

3.银行服务礼貌用语

银行服务问候语/请字语/致谢语/征询语/应答语/致歉语

4.银行日常服务用语规范

引导客户办理业务时

该业务非本柜台办理时

该业务非本营业厅办理时

引导客户填写单据时

交接单据、重要文件时

机器设备发生故障时

客户使用自助终端操作不当时

5.服务禁忌语

模块四：整体实操演练与总结回顾