
银行大堂经理对客意识及服务礼仪标准化修炼

2天标准版

【课程背景】Curriculum background

大堂经理是准零售银行、公司银行的先锋部队，是客户首先接触的银行职员，大堂经理一举一动代表了银行的形象及声誉。所以大堂经理必须提高自己的专业技能、外在形象等方面修养，客户对银行的评价往往依据对大堂经理的评价开始，大堂经理处在备受瞩目的环境中，客户可以从大堂经理的工作态度推断出银行服务水平和管理水平。

【授课时间】Teaching time

2天(共12学时)

【课程大纲】Course Outline

模块一：银行大堂经理对客意识与服务心态

第一节：树立良好的服务意识

1. 优秀的大堂经理应具备的服务意识
2. 为什么客户总是不满意？
3. 客户心中的优质服务到底是什么？
4. 为客户服务意味着什么？
5. 服务业的永恒定理
6. 大树与小草理论
7. 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

第三节：客户眼中的最好服务

-
1. 影响客户体验的 5 个因素
 2. 希望得到快速、便捷、高效的服务

模块二：大堂经理的核心服务技巧

第一节：大堂经理分流技巧

1. 为什么要进行客户分流？
2. 做不好客户分流的后果
3. 客户分流的实施办法：第一分流点、第二分流点、第三分流点
4. 各分流点现场分流情景服务标准
5. 客户分流的话术
6. 日常网点服务中可能存在的问题

第二节：大堂经理预处理技巧

1. 为什么要重视预处理工作
2. 做好预处理工作的四项原则(关联告知、准确表述、主动征询、一次到位)

第三节：大堂经理投诉处理技巧

1. 正视抱怨投诉
2. 从改变自己的反应开始
3. 处理客户投诉 7 步骤
4. 巧妙化解用户怒气的 3 个步骤
5. 不同客户投诉时的应对技巧
6. 不同的投诉区域大堂经理应该做什么
7. 投诉预防与处理口诀 20 句

模块三：银行大堂经理成功职业形象塑造篇

第一节：银行大堂经理着装标准化

-
1. 银行大堂经理规范着装的重要性
 2. 银行大堂经理职业着装基本标准
 3. 银行女性大堂经理着装礼仪
 4. 银行男性大堂经理着装礼仪
 5. 银行大堂经理携带其他物品的礼仪(胸卡、笔、手表和眼镜、记事本和纸巾)

第二节：银行大堂经理仪容标准化

1. 银行大堂经理仪容的重要性
2. 银行大堂经理仪容的基本要求

第三节：银行大堂经理举止标准化

1. 用微笑影响客户
2. 呈现谦恭的仪态
3. 具有银行特色的仪态

模块四：银行大堂经理营业大厅服务礼仪篇

第一节：银行大堂经理想用基础社交礼仪

1. 银行大堂经理会面礼仪：称呼、介绍、握手、名片
2. 银行大堂经理陪客走路礼仪、引领礼仪
3. 银行大堂经理迎客礼仪、送客礼仪
4. 银行大堂经理拨打电话礼仪
5. 银行大堂经理电梯礼仪：有专人负责电梯 无专人负责电梯

第二节：银行大堂经理社交视线关注礼仪

1. 迎接客户、3米内注视客户
2. 与客户交谈，目光停留在社交凝视区
3. 与女士交谈时，目光忌脖子以下部位

4. 与新客户交谈时，带浅笑及不时目光接触

5. 倾听时，目光专注、适时回应、交流

第三节：银行大堂经理称呼礼仪

1. 针对不同客户，称呼可有以下六种选择：

(职务性称呼/职称性称呼/行业性称呼/性别性称呼/姓名性称呼/年龄性称呼)

第四节：银行大堂经理日常工作礼仪禁忌

模块五：整体实操演练与总结回顾