



《银行网点标准化服务礼仪》

【课程背景】

在银行的整体布局规划中，网点是最重要的环节之一，是银行与客户直接交流的第一平台，是银行参与市场竞争的重要资源。但是许多员工在待客服务过程中存在散漫、随意、服务不规范、不专业等种种现象,制约银行业务进一步开展，客户投诉居高不下。因此提升银行网点整体服务形象和服务水平成为网点建设的关键，进而为提高客户服务感知，提高客户忠诚度，树立银行品牌形象奠定基础。因此银行网点最应该学习的一节课就是礼仪，而不是所谓的销售技巧，管理技巧，试想一个不学礼、不知礼、不习礼、不用礼的人，没有良好素养的人，懂得再多的技巧又有什么用呢？银行员工是否懂得和运用现代商务活动中的基本礼仪，不仅反映出该员工自身的素质，而且折射出该银行员工所在公司的企业文化水平和经营管理境界。

【授课方式】

现场集中面授+概念形象讲述+案例分析研讨+操作方法传授+小组交流互动+实战指导总结等。

【授课对象】

银行网点负责人、大堂经理、柜台员工、新员工等

【授课时间】

2天

【授课地点】

客户自定

【课程收益】

1. 通过培训，使银行网点员工塑造良好的职业心态与提升职业素养；
2. 通过培训，全面提升银行网点员工职业形象及和行为规范；
3. 通过培训，使银行员工掌握银行仪表礼仪、办公礼仪、接到礼仪、商务活动等重要礼仪等；
4. 通过培训，使银行员工拥有良好的自我管理能力和人际沟通能力等。

【课程大纲】

引言：课程导入

主席夫人与徐峥的案例导入



现场讨论发言

第一单元：服务理念 (3 小时)

一、树立全新的客户服务理念

- 1、服务是什么？商品与服务重点关系。
- 2、为什么需要优质的服务？(优/劣质服务对企业的影响对比)
- 3、重新定义客户地位，对‘顾客是上帝’全面诠释。
- 4、 服务满意度的四个进阶层次。

案例：服务意识课程案例分析！

二、精准服务五步骤

- 1、显示积极的服务态度
 - 外表显示积极态度
 - 善用肢体语言表达
 - 控制说话的语气
 - 保持精神饱满的神态
- 2、了解顾客的需求
 - 优质服务的时间标准
 - 先行一步，了解客户所需
 - 学会倾听与聆听的层
- 3、满足客户的需要
 - 对产品专业知识的硬性要求
 - 让顾客明白服务的整体流程
 - 去除客户的不安全感
- 4、确保客户成为回头客
 - 道别与问候
 - 不放弃任何一个难缠的顾客
- 5、让客诉转化为财富
 - 正确看待客户抱怨
 - 保持诚恳的接待态度
 - 客户可能出现不满的情况检索
 - 妥善解决之道,态度超好，不吝补偿。



讨论：服务意识经典案例讨论！

第二单元：服务礼仪(3小时)

一、学习服务礼仪的重要作用

- (1) 提升个人职业素质，有助于职业发展
- (2) 学习交际技巧，有利于交往和应酬
- (3) 提升企业整体素质，有助于维护企业形象

二、服务人员仪容

- (1) 面部修饰
- (2) 发部修饰
- (3) 肢体修饰
- (1) 化妆的学问

三、服务人员仪表

- (1) 商务女士着装要求
- (2) 商务男士着装要求
- (3) 出色形象，服装的色彩搭配
- (4) 扬长避短，不同体型的着装要点
- (5) 提高品味，了解服装品牌

四、电话礼仪

- (1) 接电话礼仪
- (2) 打电话礼仪
- (3) 电话营销浅谈

五、客户接待、拜访客户礼仪

- (1) 介绍人
- (2) 介绍顺序
- (3) 座次安排
- (4) 乘车礼仪

第三单元：仪态标准与动作训练(3小时)

一、站姿、坐姿、行姿、蹲姿、鞠躬礼的要求与训练

- 1、站姿的标准动作与要点训练
- 2、坐姿的标准动作与要点训练



- 3、蹲姿的标准动作与要点训练
- 4、鞠躬礼的标准动作与要点训练

二、其他动作手势等要求与训练

- 1、丝巾的折法及佩戴技巧
- 2、用眼礼仪与要求
- 3、微笑礼仪与要求
- 4、手势礼仪与要求

第三单元：服务心态(1-3小时)

一、优秀员工的自我认知

- 1、认识自己，我究竟是谁？
- 3、我要去哪里，我要怎么去？
- 4、我的优势与劣势分析
- 5、从普通到优秀到卓越能力模型
- 6、职业生涯规划与职业选择
- 7、职场危机与商战危机

案例：迷茫的小赵、王经理升职记

故事：两颗种子，两种人生

二：服务心态与职业精神

- 1、什么是职业精神
- 2、职业精神的体现
- 3、职业道德的内涵
- 4、职业道德的修炼

案例：2015年3.15晚会、马班邮路上的忠诚使者

三：情绪与压力的管理

- 1、个性影响职业的前途
- 2、何为积极的工作态度
- 3、工作中的情绪认知
- 4、培养自控能力
- 5、压力管理方九秘诀

案例：A/B/C你是哪一位？、压力测试表等



故事：苏东坡与佛印

四：感恩的心态

- 1、你认为理所当然的将会越来越少,你要去感谢,感恩得到的将越来越多！
- 2、通过竭尽所能的服务，来感恩所有的客户
- 3、感恩可以赢得未来和平台