

# 《卓越客户服务规范与礼仪》

培训对象：服务人员，大堂服务人员，客户服务人员

培训大纲

## 第一讲 服务

- 1、服务礼仪
- 2、一线员工窗口规范化服务
- 3、服务与修养的基本准则
- 4、营业场所的要求
- 5、营业服务仪表规范
- 6、营业服务语言规范
- 7、服务意识
- 8、反思工作心态
- 9、服务情形实地调研总结

## 第二讲 教养体现素质，素质体现细节

- 1、规范服务
- 2、科学服务
- 3、优质服务
- 4、礼貌服务
- 5、热情服务
- 6、3A 规则

### 第三讲 优质客户服务的四个基本阶段

- 1、接待客户
- 2、理解客户
- 3、帮助客户
- 4、留住客户

### 第四讲 专业篇

#### 1、个人礼仪

- (1) 个人卫生 (2) 认识自己

#### 2、专业形象之服饰特色

- (1) 对西装的认识 (2) 西装和领带的搭配
- (3) 男性职业装 (4) 女性职业装

#### 3、见面礼仪

- (1) 介绍 (2) 握手 (3) 递接名片 (4) 电话礼仪

#### 4、服务礼仪

#### 5、办公礼仪

- (1) 向领导汇报工作的礼仪
- (2) 处理公文的礼仪
- (3) 公务拜访的礼仪

### 第五讲 职业道德

- 1、职业道德的定义
- 2、职业道德的特征
- 3、职业道德的核心

4、职业道德的原则

5、职业道德的内容

(1) 文明礼貌，爱岗敬业

(2) 诚实守信，办事公道

(3) 勤劳节俭，遵纪守法

(4) 团结互助，开拓创新

6、银行职员在服务过程中职业道德具体表现

## 第六讲 团队精神的培养

1、团队氛围如何创建

2、创建一个吸引客户的团队

3、凝聚力

4、团队中的优秀领导者形象

## 第七讲 综合素质

1、积极的态度

2、认同客户感受

3、态度决定一切

## 第八讲 客户服务与服务技能

1、满意服务与感动服务的区别

2、优质服务意识

3、抓规范服务，树特色品牌

4、银行到底能够提供什么样的产品和服务

5、银行客户排队问题出在哪里

- 6、客户投诉处理
- 7、客户抱怨与投诉心理分析
- 8、处理程序与技巧
- 9、如何观察和预测顾客
- 10、如何拉近与顾客的关系
- 11、如何引导顾客及利用身体语言
- 12、如何平息顾客的不满
- 13、克服顾客服务综合症
- 14、服务环境的构建，满意服务的形成标准

## 第九讲 有效沟通

- 1、沟通的种类与方法
- 2、什么是沟通
- 3、工作沟通技巧
- 4、认识服务沟通
- 5、掌握银行团队成员之间与客户之间有效沟通技巧
- 6、决定服务的关键——如何与顾客沟通

## 第十讲 管理技能

- 1、客户服务管理
- 2、大客户管理
- 3、提升全员的管理技能

