

一、 银行服务需树立的观念——传奇的服务！

- 1、 服务、服务品质是什么？
- 2、 银行柜台及走动人员的礼仪服务的素质要求
- 3、 优质服务意识

二、 银行服务人员的礼仪与行为规范

1、 工作规范

- ◇ 提前到岗、岗前准备
- ◇ 接待服务规范
- ◇ 工作禁令

2、 仪容仪表礼仪——微笑

- ◇ 不受欢迎的表情
- ◇ 微笑的魅力
- ◇ 微笑的速成法训练
- ◇ 客户接待人员微笑的运用

3、 银行工作人员专业形象----仪表礼仪

4、 服务着装礼仪——成功的着装与礼仪

- ◇ 工作妆的规范和点评
- ◇ 着装的 TPOR 原则
- ◇ 首饰、配饰的使用规范
- ◇ 鞋袜的搭配规范
- ◇ 自我形象检查表

5、 亲切的语言沟通----谈吐礼仪

- ◇ “三声”、“四到”、“五心”
- ◇ 文明服务用语规范“五语十字”
- ◇ 语速、语调、语气的练习
- ◇ 普通话服务规范
- ◇ 服务忌语

6、 银行人员电话应对礼节

7、 银行人员优雅举止——仪态训练，合宜的肢体语言

8、 银行服务中迎送致意礼仪——印象深刻的商务交往

9、 客户接待礼仪训练

- ◇ 看——查颜观色，从不经意的动作中看透对方心理
- ◇ 听——易地而处的“聆听”，拉近和客户的关系
- ◇ 笑——抓住听众的心，客户更愿意接受服务
- ◇ 说——将话说到心里，你的声音无法抗拒
- ◇ 动——运用身体语言的技巧，配合还是干扰

三、 银行服务礼仪与沟通

1、 在见面瞬间就获得优势

- ◇ “4分钟内”散发你的最大魅力
- ◇ 见面时，要主动打招呼
- ◇ “握手”的技巧
- ◇ 穿“短袖衬衫”会显得你很软弱
- ◇ 控制对方的“空间”
- ◇ 即使在站立时，也要抢占空间
- ◇ 威慑对方的“椅子”
- ◇ 把对方引入你的“领地”

2、 掌握对话的主动权

- ◇ 通过“问题攻势”来占据上风
- ◇ 争夺“发言权”
- ◇ 通过对比让对方产生“错觉”
- ◇ 通过“表情和姿势”控制对话

3、 拉近与客户的距离——让对方开开心心说“Yes”