

银行员工标准化服务礼仪

讲师：张瑞霞

课程背景：

随着中国银行业国际化和市场化程度的不断提高，国内银行经营所面临的市场环境也逐渐发生变化，包括利率市场化、互联网金融、民营银行等都使得银行业竞争愈发激烈。“危”与“机”并存。国内银行要把握发展机遇，就要积极实施变革与转型，从而提高核心竞争力。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水平和规范服务流程成为网点建设、创造绩效的关键，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。

课程收益：

- 1、银行员工的职业形象
- 2、银行员工的服务礼仪
- 3、柜员标准化服务流程“七步曲”
- 4、大堂经理标准化服务“七步曲”
- 5、客户经理标准商务礼仪

课程时间：2.5天，6小时/天

授课对象：银行员工

授课方法：讲授、互动、视频、案例、演练

课程大纲：

第一讲：银行员工的职业形象

一、关于职业形象的认知

1. 职业形象对个人
2. 职业形象对企业
3. 银行从业者职业形象特点
- 1) 亲切，2) 成熟，3) 专业，4) 自信

二、仪容仪表的要素

1. 发型
2. 面容
3. 耳部
4. 手部
5. 体味
6. 着装
7. 配饰
8. 男士职业形象标准
9. 女士职业形象标准

第二讲：银行员工的服务礼仪

一、微笑，让你更具魅力

二、眼神的角度，优雅交谈中的礼貌细节

1. 站立行走，优雅举止，传达你的自信
2. 站姿规范：站姿要领、站姿禁忌
3. 坐姿规范：常用坐姿、入座和出座、不受欢迎的坐姿
4. 走姿规范：行走要领、行走方位、禁忌

5. 蹲姿规范：蹲姿要领、蹲姿禁忌
6. 手势规范：引导、指示、介绍、握手、递送物品
7. 点头致意、鞠躬致意
8. 电话礼仪

第三讲：专业铸就品牌--柜员标准化服务流程

一、唯有服务无法复制

1. 银行服务的最高境界
 - 关注规范和流程
 - 关注客户需求
 - 关注客户体验
2. 客户体验的最高层次
3. 什么是客户体验
4. 如何形成良性的客户体验
5. 客户体验的最高层次

二、柜员“多做一点”的智慧

1. 什么叫“多做一点”（案例）
2. “多做一点”的智慧和价值（案例）
3. 如何做到“多做一点”

三、柜面服务七部曲

1. 招手迎（对应话术）
2. 笑相问（对应话术）
3. 双手接（对应话术）
4. 巧营销（对应话术）
5. 快准办（对应话术）
6. 提醒递（对应话术）
7. 礼相送（对应话术）

第四讲：大堂经理标准化服务“七步曲”

第一步：晨会标准

1. 召开晨会的目的
 - 调整员工的状态
 - 总结前日的工作
 - 明确今天的目标
 - 学会分享经验
 - 学习知识
 - 创造好心情
2. 晨会召开要点
 - 晨会时间
 - 参会人员
 - 晨会主持
 - 晨会的内容
 - 队列的站位
 - 站姿表情
 - 晨会记录
 - 晨会召开的流程
 - 队列站好
 - 开场白

- 自检或互检
- 总结昨天工作安排今天工作
- 3. 主题训练
- 4. 总结结束

第二步：班前准备

1. 形象准备
2. 环境检查
3. 设备检查
4. 资料、表单、便民设施检查
5. 工作夹内容补充

第三步：迎接客户

1. 开门迎接
2. 目的、人员、迎接礼仪
3. 日常迎接
4. 问询、识别、手势、引领

第四步：客户帮助

1. 改善等候区环境
2. 帮助客户使用自助设备
3. 指导客户正确填单
4. 解答客户咨询
5. 对特殊客户给予更多关怀

第五步：恰当营销

1. 微沙龙营销
2. 联动营销

第六步：现场管理

1. 现场环境维护
2. 二次分流
3. 现场客户安抚

第七步：礼貌送客

第五讲：客户经理标准商务礼仪

一、电梯礼仪

二、乘车礼仪

三、餐宴礼仪

1. 主人宴请
2. 宴请流程
3. 5M 规则
4. 宴请的客人
5. 菜单
6. 上菜顺序
7. 席间服务
8. 用餐礼仪
- 敬酒礼仪
- 红酒礼仪
- 西餐礼仪
- 鸡尾酒宴会礼
- 自助餐礼仪

四、沟通礼仪

1. 如何进行寒暄？
2. 寒暄的概述
3. 中国人的寒暄艺术
 - 寒暄的作用与意义
 - 寒暄开始的话题
 - 寒暄切记
 - 话太多，背离主题
 - 心太急，急功近利
 - 人太直，争执辩解
4. 寒暄的要领
 - 问、听、记。说
5. 寒暄的内容
 - 个人方面
 - 企业方面
6. 如何赞美客户？
 - 赞美的概述
 - 赞美的方法
 - 微笑
 - 请教
 - 找赞美点
 - 用心去说，不要太修饰
7. 五顶高帽子
8. 如何建立与客户的同理心
9. 同流-交流-交心-交易
10. 同理心的四个等级
11. 聆听的体态
 - 达成共识
 - 情绪同步
 - 生理状态同步
 - 语言同步
12. 如何与客户进行人性沟通
13. 人性行销沟通方式
 - 认同语型
 - 赞美语型
 - 转移语型
 - 反问语型
14. 社交沟通五不问
 - 不问收入
 - 不问年龄
 - 不问婚否
 - 不问健康
 - 不问经历
15. 社交礼仪六不谈
 - 不非议党和政府
 - 不非议交往对象

- 不议论领导和同事是非
- 不谈论格调不高的话题
- 不涉及个人隐私的话题