

核心服务力——大堂经理标准化服务礼仪培训

课程背景：

大堂经理是支行营业厅的灵魂，直接负责运行现场管理，实现与下一个流程的无缝对接，提高支行转型工作效率。配备优秀的大堂经理对支行成功转型具有重要的意义。

因此，大堂经理的培训就尤为重要，通过服务力的提升，大堂经理服务流程的培训，职责的培训，重塑大堂经理的职业形象，提升邮政储蓄的整体形象。

课程收益：

- 了解礼仪的重要性，了解礼仪的含义、发展，感知礼仪在当今社会的重要意义与必要性，有意识地提高自身礼仪素养，有效提高服务意识，改善服务态度
- 详细了解大堂经理的岗位职业，服务核心要求，从细节着手，细致化服务流程，实操演练通过实践熟练掌握窗口服务的流程与规范动作，注重窗口服务特殊性，掌握从服务到特定服务的流程，塑造专业性服务礼仪。
- 全面提升大堂经理的个人形象，了解职业形象行业的划分规则，了解色彩、风格的配搭，服务人员发型、首饰、衣着的配搭原则与规范。提升行业形象，窗口形象影响力。
- 了解客户心理，掌握客户投诉技巧处理与紧急事件的应对，通过有效沟通、接纳、情绪理解的沟通技巧，化解客户的不满情绪，将投诉减少到最低，客户的不满意值降低到最低。
- 统一大堂服务标准，展现企业良好形象，全面提高竞争力，通过通关考核流程，全面提升服务人员的职业形象、职业服务礼仪、职业行为、沟通技巧。

课程时间：2天，6小时/天

课程对象：大堂经理

课程方式：讲授 30%+分小组训练 50%+特殊情境模拟训练+问题解决 20%

课程大纲

第一讲：服务礼仪与服务意识

案例讲解：你期待的服务是几星级？

头脑风暴：客户对服务的期待有什么？我们对提供服务有哪些期待跟做法？工作中，我们是谁？客户的情绪发泄，情绪的不可控性跟可控制性。面对客户的情绪发泄为什么接纳比平复更重要？

结论：服务意识在这其中的重要性。

一、服务意识与客户满意度

1. 关于礼仪——礼仪的含义
2. 4P理论与服务影响
3. 服务的几个层次
4. 服务——最有力的营销

二、顾客期望值与满意度

1. 客户期望值的来源
2. 客户期望值与客户满意度的关系
3. 提升客户满意度的三个法则
4. 客户关系管理(CRM)中的三角定律
5. 适时适度，影响银行服务的四个要素

三、我是谁？他们需要什么样的我？

1. 面对客户我是谁？客户需要什么样的我？

2. 面对同事我是谁？同事需要什么样的我？
3. 面对领导我是谁？领导需要什么样的我？
4. 面对家人我是谁？家人需要什么样的我？

分组讨论头脑风暴：我们要做什么样的我？

实操演练：情景扮演（对服务不满的客户）

解决问题：运用技巧（分析客户期待、运用服务技巧、满足客户期待的法则，灵活处理、降低客户的不满意度）

第二讲：大堂经理形象塑造

一、大堂经理服务形象礼仪

1. 首因效应——你的形象还好吗？
2. 大堂经理仪容仪表要求概述
3. 大堂经理职业着装要求

形象自检：分组对立站立，自检着装是否标准。及时调整修改。老师根据现场情况进行实际指导。

4. 大堂经理发型基本要求

实操演练：老师现场演示指导发型制作、高低以及发卡、盘发网的使用。分小组练习，每两位女士一组实际演练。

5. 妆点人生——大堂经理妆容要求，妆却又无的化妆法

实操演练：老师现场演示指导讲解，洁面的步骤方法，护肤的步骤方法，粉底液的选择使用技巧，定妆粉的使用选择技巧，眉毛、眼影、眼线、腮红、唇膏的画法。分小组练习，画出自己最美的样子。

6. 颈上添花——丝巾的系法

实操演练：老师现场演示指导讲解，基础商务范儿的丝巾系法。分小组实操练习。

7. 服务行业人员香水使用禁忌

二、大堂经理仪态服务礼仪

1. 规范化服务手势礼仪
2. 手势的禁忌

3. 手上语言——标准手势训练

- 1) 邀请手势礼仪
- 2) 指示手势礼仪
- 3) 指示落座手势礼仪
- 4) 女士迎宾手位、男士迎宾手位
- 5) 女士交流手位、男士交流手位
- 6) 女士站立手位、男士站立手位标准站姿训练

4. 标准体态礼仪训练

5. 标准站姿训练

- 1) 夹纸站立法
- 2) 顶书站立法
- 3) 十一点靠墙站立法

6. 标准坐姿训练

- 1) 女士坐姿 正坐式、交叠式、一侧式、前后式
- 2) 男士坐姿 正坐式、交叠式
- 3) 标准蹲姿、行姿训练

7. 标准蹲姿训练

- 1) 女士蹲姿 基础蹲姿 莲花蹲姿

2) 男士蹲姿 基础蹲姿

8. 标准蹲姿训练

1) 女士行姿，一字步行姿

2) 男士行姿，二字步行姿

9. 最美的姿态——鞠躬礼仪

1) 鞠躬礼仪的含义起源

2) 鞠躬礼仪的场合

3) 30°鞠躬礼仪的注意事项

4) 60°鞠躬礼仪的注意事项

5) 90°鞠躬礼仪的注意事项

三、银行网点服务人员仪容服务礼仪基本要求

1. 银行网点服务人员的表情训练

2. 目光礼仪

1) 不同客户”凝视“区域

2) “重视“你的客户——视线角度礼仪

3) 面部表情礼仪——传“情”达”意“三法

3. 微笑礼仪

1) 微笑礼仪——最美的语言“微笑“

2) “贵人笑“——微笑新说

实操演练：老师现场演示指导讲解，学员分小组实操演练

第三讲：大堂经理的角色定位

1. 是营业网点的——资源调配者、服务组织者、团队领导者

2. 角色价值——角色到位后体现的价值

1) 客户满意度

2) 投诉减少

3) 尊重与被尊重的感觉

3. 引导、分流客户的主导

4. 产品介绍的负责人

5. 面对客户投诉的分歧解决人

实操演练：分小组互动扮演 体验式反馈 承责说明

第四讲：大堂经理的营销技巧

一、如何推出金融产品

1. 适时推出金融产品——找对时机、找对人群、有效沟通营销

2. 营销技巧——关怀之后的销售更容易

3. 有效成交的秘密

1) 付出的服务才能收获不一样的回报

2) 提供客户所需而非自己所售

3) 切身关怀

4) 如实介绍 绝不夸大

4. 大堂经理服务营销七步曲

1) 迎

2) 送

3) 陪

4) 跟

- 5) 缓
- 6) 铺
- 7) 送

二、大堂经理的沟通服务技巧

1. 职业化服务语言表达的要素
2. 语音、语调的服务沟通要领
3. 标准服务话术的基本应用
4. 超越基本话术的深层沟通技巧
5. 化解自己与客户的不良情绪
6. 有效沟通——对话之中的理解与接纳

实操演练：分小组练习 讨论 头脑风暴 制定小组执行落地条约

第五讲：大堂经理适时提供的人文关怀

1. 对待特殊群体客户人文关怀

- 1) 儿童
- 2) 老人
- 3) 孕妇

2. 身体缺陷的客户

3. 对待特殊需求的客户的人文关怀

- 1) 着急办理
- 2) 特殊禁急情形
- 3) 有疑问异议的汇存款处理

第六讲：大堂经理标准化服务流程情景模拟

一、案例分析模拟

1. 最糟糕的客户接待场景
2. 最常见的客户矛盾场景
3. 最难处理的几种问题场景

分小组头脑风暴 处理问题的方式方法 解决方案情景模拟

二、标准化服务流程通关考核