

服务制胜—银行优质服务礼仪技能提升

课程背景：

中国银行业随着经济的高速增长而发展，银行推出的新产品生命里较弱，因为一个新产品会在一夜之间被无限复制，在被复制后产品便失去了竞争力。如今各大银行在产品、营销策略等方面趋于同质化，如何做好高品质的服务成为银行需解决的问题。

随着客户对银行服务的关注度越来越高，客户更渴望得到更加高效、热情、专业的服务，从而体现良好的银行服务水平及服务效能。同时，越来越多的银行在谋求转型升级，为客户及合作伙伴提升服务效能，提高业务素质，已经势在必行。

此套课程是为了提升服务水平和服务效能，发挥大堂营销、窗口营销、柜面理财服务，满足差异化的需求，服务提升不再是外围的形式，而是从心到行，让每个员工都成为效能单位而从而提升服务效能。

课程收益：

- 提升员工服务意识与追求卓越服务培养，塑造完美职业形象；
- 根据不同的客户，不同的问题灵活运用礼仪，客户被尊重产生好的服务体验；
- 通过训练，使人人成为效能点，为企业创造出更好的经济效益和社会效益；
- 建立乐观健康的职业心态，以积极的态度更好的服务客户。
- 树立银行的优秀品牌，提升银行整体形象，同时为银行创造更好的经济效益和社会价值。

课程时间：2~3天，6小时/天

课程对象：银行网点大堂经理、客户经理、柜面服务人员

课程方式：课堂讲解+案例解析+实战演练+小组PK+头脑风暴+情景模拟+游戏活动

课程大纲

第一讲：服务意识提升

破冰游戏分组

问题：企鹅是如何上岸的

一、唯有服务无法复制

1. 银行服务的最高境界
2. 客户体验的最高层次

二、关注客户体验的呈现

1. 礼仪文化带来好的客户体验
2. 礼之用和为贵

三、服务礼仪的核心

案例：大树小草理论

1. 立足中国看礼仪
2. 礼理力立礼丽
3. 服务意识的力量
4. 服务“六心法则”，六星级心态模型
5. 有期望才有交易
6. 以客户为中心的原则

案例：链条原理

第二讲：职业形象塑造

案例：拜访

一、形象礼仪——您的形象 = 企业的形象

1. 首因效应
2. 30秒第一印象：55387定律

案例：图示

二、形象礼仪——仪容礼仪

1. 女士化妆及发型选择

- 1) 女士面部妆容
- 2) 女士发型
- 3) 手部卫生、口气清新、身体气味、物品携带

2. 男士修面及发型选择

- 1) 男士修面
- 2) 男士发型选择
- 3) 手部卫生、口气清新、身体气味、物品携带

三、形象礼仪——仪表礼仪

1. 重视“7秒钟”效应
2. 男士服饰礼仪

1) 男士西装的穿法

2) 男士配饰

3. 女士服饰礼仪

1) 西装套裙（裤）的穿法

2) 女士配饰

四、形象礼仪——行为仪态礼仪

1. 行为仪态礼仪

现场示范演练

2. 微笑服务礼仪练习

1) 优质服务与微笑

2) 培养积极的心态

3) 微笑的艺术

4) 微笑的练习法

5) 微笑服务的管理工具

a 走动式管理

b 现场手语管理

c 看板管理

案例：99 = 0

现场示范演练

3. 情绪与压力管理

案例：快乐的钥匙

1) 负面与正面情绪转换练习

2) 愤怒情绪自我调节工具

3) 沮丧情绪自我调节工具

4) 得意情绪自我调节工具

5) 抵触情绪自我调节工具

6) 难过情绪自我调节工具

7) 烦躁情绪自我调节工具

8) 微笑的练习法

第三讲：服务接待礼仪

一、形体语言与外表修饰自测

二、大堂经理、理财人员、柜面人员营业前准备

1. 检查工作区环境
2. 检查设备
3. 检查宣传资料

三、迎接

1. 接待客户的基本原则

- 1) 接待三声
 - 2) 文明十字
 - 3) 首问负责
2. 六个一样
3. 问候礼视情况耳定
 4. 接待注意问题

四、引导

1. 说明目的地
2. 手势的正确使用

五、银行岗位礼仪

案例分析：一面锦旗

1. 柜面人员礼仪

- 1) 柜台服务六大礼仪规范
- 2) 多做一点”的智慧
- 3) 柜面人员服务程序

案例：等待中的营销机会

2. 大堂经理礼仪

- 1) 网店的核心
- 2) 服务程序
- 3) 分流技巧
- 4) 预处理技巧

案例分析：销户变为开户

3. 客户经理礼仪

- 1) 客户经理的形象价值：修养、态度、专业能力、敬业精神、待客之道

- 2) 位次礼仪
- 3) 接待与拜访
- 4) 馈赠礼
- 5) 宴请礼
- 6) 客户忠诚与维护技巧

互动：请学员参与示范

第四讲：语言与沟通

一、语言礼仪

1. 敬语 谦语 雅语
2. 撕纸游戏的启发
3. 语气、语调、语速与态度

二、沟通礼仪

1. 沟通的重要性
2. 沟通 3A 原则
3. 沟通六件宝
4. 聆听 6 要素

5. “沟通的基本礼仪”

- 1) 交谈态势语
- 2) 称呼
- 3) 学会赞美
6. “两步法”处理客户的异议
7. 说服客户重在氛围
8. 无伤害的拒绝
9. 沟通注意什么

10. 电话礼仪

- 1) 拨电话的基本礼仪
- 2) 备忘的 6W2H
- 3) 接听电话的基本礼仪
- 4) 转接电话礼仪
- 5) 代接电话与留言

6) 处理不满电话的技巧

第五讲：顾客投诉抱怨处理核心技巧

一、什么样的客户容易抱怨

二、避免客户投诉忌语

三、避免投诉的方法——6 不要

四、避免投诉的秘诀

五、投诉处理五“不”原则

六、投诉处理 7 步骤

1. 迅速隔离客户（营业厅）
2. 安抚客户情绪
3. 充分道歉
4. 搜集足够的信息
5. 给出解决方案
6. 征求客户意见
7. 跟踪服务

七、投诉处理实战演练

1. 咨询引导区

- 1) 现场情况把控，关注异动，及时处理
- 2) 金牌话术—太极法

案例：排队风波

2. 客户等候区

- 1) 无聊无目的无交流的等待向为有聊有目的有交流的转变
- 2) 金牌话术—3F 法

3. 业务办理区

案例分析：身份核查

- 1) 金牌话术—“三明治”法
- 2) 规避投诉有效处理

4. 自助服务区

- 1) 坚持原则性和灵活性高度统一
- 2) 金牌话术—谅解法

3) 金牌话术—询问法

5. 顾客抱怨投诉处理

1) “三明治”技巧

2) 提问技巧

3) 投诉预防与处理口诀 20 句

6. 如何搞定投诉 5 句话

互动：提供若干服务场景，让学员互相角色扮演做综合演练

7. **训练：**常用规范服务（语气，语调，表情，专业一对一训练）