

# 银行服务礼仪及投诉异议处理与沟通技巧

主讲：田甜

## 【课程背景】

银行是经营货币商品的特殊企业，是服务于千家万户的服务企业，是经营信用的特殊行业，有一般服务行业的共性，更有其自身行业服务的特性。

随着我国金融业的发展及外资银行的大量涌入，各家银行经营产品的同质化，客观上已经把银行逼上了绝路——力拼服务！

**服务作为银行的核心竞争力，已经成为银行业的主旋律！**

本课程帮助银行服务人员提升服务品质，提高银行客户满意度，了解现代客户服务理念，掌握有效客户服务技巧，提高客户的满意度。使员工在工作岗位上通过言谈、举止、行为等，对客户表示尊重和友好的行为规范。使无形的服务有形化，规范化，系统化！

有形、规范、系统的服务礼仪，不仅可以树立员工和银行的良好形象，更可以赢得客户的好感与信赖，加强客户忠诚度！增强企业不断市场化的竞争力！

## 【课程收益】

- ◆ 学习以客户为中心的现代银行服务理念。
- ◆ 树立正确的职业化意识与积极的服务心态，增强爱岗敬业的精神。
- ◆ 通过训练掌握银行工作流程中的优质服务规范及行为举止，树立正面的银行形象。
- ◆ 掌握工作中必备的客户沟通技巧及服务知识，培养忠实客户。
- ◆ 通过投诉案例教学，提高应变能力和处理客户投诉的能力，把潜在的客户抱怨转变成赢得客户的机会。
- ◆ 打造良好的个人形象及企业形象，树立优质企业品牌形象。

## 课程对象：

银行客户经理、大堂经理、柜台服务人员、保安人员及营销人员

课程方式：现场讲授、图片示例、小组讨论、案例分析、角色模拟、演练互动。

## 课程内容

### 一、建立服务意识

- 1、什么是客户服务
- 2、为什么要有服务意识

- 3、顾客是怎样失去的
- 4、顾客要什么——服务的关键因素

## 二、员工的职业道德

- 1、树立“宾客至上，服务第一”的主人翁责任感
- 2、爱护企业和客人财物，珍惜职业荣誉
- 3、遵守一定的礼节礼貌
- 4、严格执行企业规章制度，遵守工作纪律
- 5、正确处理“义”、“利”关系

## 三、服务“仪表”礼仪

- 1、外在形象及服饰的重要性
- 2、服务人员形象四原则
- 3、服务人员着装六不准
- 4、服务着装的场合及要素
- 5、女服务人员的形象要求
- 6、男服务人员的形象要求

## 四、仪态及行为规范——动的技巧

- 1、保持良好姿态的技巧
- 2、女性服务人员打招呼及欢迎礼仪
  - 双脚呈小丁字步
  - 不同状态下手的正确位置
  - 肩部的技巧
  - 目光的关注点
  - 向每位进店客人有礼貌地打招呼
  - 目光接触，并点头致意
  - 打招呼的声音训练
  - 与顾客保持约3米距离
- 3、男性服务人员标准站姿
- 4、接近顾客的礼仪及技巧
- 5、标准走姿
- 6、标准取物姿势

- 靠近，让物品在右前方
  - 上身保持垂直的蹲下，略低头
  - 眼睛看着物品
  - 下蹲双膝一高一低
  - 下蹲速度不易突然、过快、东张西望
- 7、 手位指示及手势的含义
  - 8、 鞠躬礼（鞠躬、眼神、微笑），怎样与客户打招呼
  - 9、 眼神——传递内心热情的第一通道
  - 10、微笑——你的微笑可以抓住客户的心
  - 11、收款及送别

## 五、服务“语言”礼仪

- 1、文明语言“三”要素
- 2、良好的声音控制
- 3、接听电话的礼仪
- 4、拨打电话的礼仪
- 5、挂断电话的礼仪
- 6、用顾客喜欢的方式去说
- 7、追求卓越的服务
- 8、常用服务用语及忌语

## 六、有效沟通的技巧——与顾客达成协议的金科玉律

- 1、尊重顾客的技巧
- 2、有效沟通的提问技巧
- 3、有效沟通的倾听技巧
  - A、倾听的好处
  - B、倾听的障碍
  - C、倾听的五个层次
- 4、准确的表达
  - A、坚持正面的表达
  - B、运用对方的语言
  - C、基于顾客利益的表达

- D、坦陈自己的感受
- E、怎样对顾客说“不”
- F、用“你可以……”代替“不”

## 七、如何平息顾客的不满——留住客户，创造价值

- 1、顾客为什么不满
- 2、为什么要平息顾客的不满
  - A、顾客的不满会传染
  - B、不满的顾客是朋友不是敌人
  - C、培养顾客忠诚的良机
- 3、如何平息顾客的不满
  - A、听的原则和技巧
  - B、让顾客发泄同时认真倾听——排解愤怒
  - C、充分道歉——控制事态稳定
  - D、收集信息——了解问题所在
  - E、再次征求顾客意见——提出解决方案
  - F、跟踪服务——留住顾客

## 八、赞美---不吝啬、不夸张

1. 中国人为什么吝啬赞美
2. 如何恰当的表达赞美
3. 赞美的关键点
4. 如何赞美客户
  - A、直接赞美
  - B、比较赞美
  - C、感觉赞美
5. 案例：如何赞美客户的音质
6. 案例：如何赞美客户的笑声

## 九、客户抱怨投诉处理

1. 抱怨与投诉有什么不同
  - A、何谓抱怨？
  - B、何谓投诉？

2. 投诉产生的根源
3. 电信行业投诉产生的四大原因
4. 最爱投诉的客户类型
5. 投诉处理的五步法
  - A、第一步：情绪宣泄
  - B、第二步：了解原因
  - C、第三步：把握客户心态
  - D、第四步：协商处理结果
  - E、第五步：后续跟进