

银行服务礼仪和投诉处理与沟通技巧

主讲：邢梦涵

【课程背景】

在市场经济条件下，商品的竞争就是服务的竞争。服务礼仪的重要性已经逐渐被突显出来。有形、规范、系统的服务礼仪，不仅可以树立服务人员和企业良好的形象，更可以塑造受客户欢迎的服务规范和服务技巧，能让服务人员在和客户交往中赢得理解、好感和信任。

在服务工作中，洞悉并满足客户的需求，给企业带来的效益并不仅仅在于其本身。另一方面，一个不经意的服务不周，给企业带来的损失可能无法衡量。所以，对于服务人员来说，学习和运用服务礼仪，已不仅仅是自身形象的需要，更是提高企业效益、提升企业竞争力的需要

【课程收益】

- 1、提升个人服务素质，塑造企业服务品牌
- 2、掌握高规格的服务礼仪，具体包括仪容仪表要求、服饰要求、仪态要求、语言要求等
- 3、通过培训让学员真正成为一名知礼懂礼之人，实现个人和企业，从形象到素质的全面提升
- 4、将服务概念落地，通过服务技巧来提升企业服务品质从而减少客户投诉的发生
- 5、提升工作人员的沟通技巧及客户接待细节从根本上减少投诉的产生
- 6、掌握服务人员的客户投诉解决技巧及对突发事件的处理能力

【课程对象】 银行柜面人员、大堂经理、全体员工等。

【讲授模式】 头脑风暴、案例分享、游戏互动、情景模拟、实训演练、理论指导

【课程时间】 1 或 2 天

【课程大纲】

第一章：银行高级服务礼仪——认识篇

一、礼仪在哪里

- 1、为什么要讲礼
- 2、礼仪的本质是什么

二、服务礼仪的概念

- 1、服务礼仪的意义

2、服务礼仪能改变什么？

3、服务礼仪带来的效应

第二章：银行高级服务礼仪——形象篇

一、服务工作中的面部修饰

二、服务工作中的发型要求

三、服务工作中的肢体美化

四、服务工作中的妆面要求

第三章：银行高级服务礼仪——行为篇

一、服务工作中的表情运用

二、服务工作中的站姿规范

三、服务工作中的行姿规范

四、服务工作中的蹲姿规范

五、服务工作中的坐姿规范

六、服务工作中的手势规范

第四章：银行高级服务礼仪——语言篇

一、服务工作中的礼貌用语规范

二、服务工作中的文明用语规范

三、服务工作中的行业术语规范

四、服务工作中的书面用语规范

五、服务工作中的电话用语规范

第五章：银行降低投诉的根本途径——强化工作服务意识

一、我们不仅要服务，重要的是要做卓越服务

1、付我们薪水的是谁？

2、好服务就是好企业

3、服务是什么？服务存在于哪儿

4、客户真的是上帝吗

二、服务不仅需要喊口号，关键的是要掌握7大“秘诀”

- 1、微笑永远是卓越服务的第一大法宝
- 2、做业务要有希尔顿刷马桶那样的决心和品质
- 3、时刻准备着随时为客户提供卓越服务
- 4、看人待物并非是卓越服务中容易做好的事情
- 5、大显身手，为企业创造更多的回门利润
- 6、卓越服务至关重要的是创造新服务力
- 7、服务视角决定服务高度

第六章：银行解决投诉的有效方法——提高服务沟通能力

一、沟通，要从“心”开始

- 1、沟通的基本问题是心态
- 2、沟通的基本原理是关心
- 3、沟通的基本要求是主动

二、沟通，让服务更高效

- 1、凡事和客户讲清楚
- 2、让客户参与服务工作
- 3、主动与客户交流经验与教训
- 4、互通有无，实现信息共享

三、沟通为什么这么难？

- 1、和客户背景不同容易造成曲解
- 2、虚假信息蒙蔽人眼
- 3、偏见会让人带上有色眼镜
- 4、经验主义害死人
- 5、情绪会影响人的判断力

四、态度是沟通的第一生命

- 1、进行沟通时常见的三种态度
- 2、沟通时不要搞小动作

五、沟通的四个步骤

- 1、确认对象准备就绪
- 2、列出所要沟通信息的主要内容以及背景资料
- 3、告诉对方消息的重要性
- 4、从沟通中得到的益处

六、沟通的四大技巧

- 1、看的技巧
- 2、听的技巧
- 3、问的技巧
- 4、说的技巧

七、不同类型客户的特点及沟通方法

- 1、考拉型客户特点与沟通的方法
- 2、老虎型客户特点与沟通的方法
- 3、猫头鹰型客户特点与沟通的方法
- 4、孔雀型客户特点与沟通的方法

八、有效沟通的原则

- 1、尊重对方并表达你的真诚
- 2、认真倾听别人谈话
- 3、记住别人的名字和职务
- 4、面带微笑
- 5、把赞美当成一种习惯
- 6、避免不必要的争论
- 7、留心自己和对方的身体语言
- 8、求同存异

七、有效沟通的策略

- 1、快速与人建立信赖感的方法
- 2、让他人喜欢自己的方法
- 3、下级与上级的有效沟通
- 4、同事间有效协作的方法

第七章：银行投诉解决的具体技巧——投诉的真相

- 1、解决客户服务的2个核心
- 2、影响客户行为的几个特征
- 3、维护客户关系的7大原则
- 4、客户抱怨的真相
- 5、解决问题别制造问题
- 6、事事照“规定”，样样行不通

7、客户服务要说“是”，不要说“不”

8、抱怨的类型

9、处理投诉的5大原则

10、解决客户投诉的4大关键因素

11、解决客户投诉的步骤

12、平息客户愤怒的禁忌

13、快速与客户建立信赖感的方法

结束：课程回顾与总结

结束：课程回顾与总结