

银行网点驻点辅导项目介绍

网点在银行管理体系中发挥着支撑作用，它是一个承上启下的关键层，分银行高层的战略部署需要支行来落实，而支行又是总行形象的展示点。

目前，银行间的竞争在硬件环境不相上下，产品基本雷同、而网点服务人员的水平却参差不齐。在网上银行、手机银行广泛使用的大背景下，进入网点的储户逐渐递减，因此营业网点的服务、营销、运营管理的高低，极大的制约着网点的业绩提升。网点服务至关重要。孔子曰“不学礼，无以立。”礼是每位服务人员日常的基本行为标准。标准化服务流程，则是银行走向品质服务的重要阶梯。

根据现阶段网点的五大角色制定的培训计划

网点常见问题

- 1、 大堂经理二次分流不主动。
- 2、 员工仪容仪表不规范。
- 3、 柜员服务标准难执行。
- 4、 晨会起不到鼓舞士气的作用。

培训目的

- 1、强化大堂经理、柜面服务人员等岗位的服务标准化流程。
- 2、规范晨会、晨迎标准。
- 3、提升员工仪容仪表形象。
- 4、成为当地服务标杆银行。

学员获益：1、增加服务意识,增强服务品质。

2、 加强服务流程标准化，提高工作效率。

3、 充分掌握每个环节的服务标准流程。

4、 让“敬由心生”能真正渗透在举止之中。

授课形式：理论讲授+案例分析+场景演练+头脑风暴

课程特色：训练式培训和课后督导相结合

训练式培训是针对不同部门、不同岗位切合实际的强化动作、表情、语言，使之在培训过程中充分吸收。督导是讲师课后进驻网点，及时发现问题，当场、当日解决。

培训对象：大堂经理、柜面服务人员、理财经理、网点主任、保安、保洁等。

课程计划：五天五晚

课程具体内容

第一部分、网点硬件环境

一、网点环境优化标准

1、人性化:关注客户心理感受

3、 模块化：注重空间利用率

3、 实用化：功能分区、服务分层、客户分流

二、网点区域物理环境提升

1、网点大堂服务区：填单区、等候区、柜面区、迎宾区

2、网点贵宾服务区 3、网点自助服务区

第二部分、网点服务人员的仪容仪表

礼仪之始，在于正容体，齐颜色，顺辞令。

——《礼记·冠义》

壹、 网点服务人员面部礼仪

- 1、 女性：日常妆容的化法
- 2、 男性：容貌要求

贰、 网点服务人员发部礼仪

- 1、 男性：头发的长度、颜色
- 2、 女性：发帘的长度、服务发髻的盘法

参、 网点服务人员配饰礼仪

- 1、 耳环：材质、颜色、大小的选择
- 2、 戒指：佩戴位置、量感把握
- 3 手镯：材质的选择
- 4、 手表：款式、材质的选

四、 网点服务人员气味礼仪

- 1、 味道管理：口气、烟味、身体气味
- 2、 味道美化：香水、漱口水

五、 网点服务人员鞋子礼仪：工作鞋的标准鞋

六、 网点服务人员袜子礼仪：颜色、长度、花纹

➤ 互动方式：模特实例导入

第三部分、网点服务人员的美姿美仪

改变仪态是世界上最快的减肥法。

---女星 苏菲.索姆

壹、 网点服务人员基本站姿

- 1、 男士：头、肩、手、腹、脚的位置标准；
- 2、 女士：头、肩、胳膊、手、腹、腿、脚的位置标准；

贰、 网点服务人员鞠躬礼仪

- 1、 迎宾：度数、目光的要点；
- 2、 问候：语言与动作的配合；

参、 网点服务人员引领礼仪：1、进门 2、到窗口

四、 网点服务人员微笑礼仪

伍、 网点服务人员蹲式服务

- 1、 情景：在安抚不满、儿童、老人等情景；
- 2、 动作：表情、手势、身体姿势；

六、 网点服务人员走姿

- 1、 走廊：遇到领导和客人时的姿态；
- 2、 大堂：既要落落大方，又要照顾全局；

七、 网点服务人员坐姿

八、 网点服务人员递送物品礼仪：1、单据、笔、水杯、宣传单

九、 网点服务人员电梯、楼梯礼仪

壹零、 网点服务人员助臂礼仪

- 互动方式：逐一练习，老师指导

第四部分：网点服务人员岗位标准化服务流程

壹、大堂经理

- 1、倒水：递送水杯的方式、倒水量的多少、水温把握：儿童、老人、自带水杯等不同情况处理
- 2、取号：询问、递送
- 3、送客：语言、位置：与储户的距离、目光的运用
- 4、填单：方式、语言
- 5、咨询：语气、回答方式

二、柜面人员

- 1、招相迎 2、笑相问 3、礼貌接 4、巧推荐 5、及时办 6、提醒递 7、目相送

式、客户经理

- 1、接待客户：主动问好、出示名片、询问需求、提供服务
- 2、办理业务：积极协调、主动引导、及时回应、提示风险、不随意承诺
- 3、拜访客户
- 4、客户沟通
- 5、维护客户
- 6、信息管理

四、理财经理服务标准：1、迎客 2、购买 3、送客 4、咨询

五、保安服务标准：1、接车 2、开门 3、停车 4、送客 5、咨询

六、保洁人员服务标准

1、遇到客人礼貌打招呼 2、洗手池边的服务 3、服务动作规范

七、 网点负责人

八、 晨会：1、晨会流程 2、晨迎标准 3、晨间激励

➤ 互动方式：老师示范、模拟

第五部分：服务人员的语言规范

良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒。

壹、 柜面七步曲

1、站相迎：您好，请坐！

2、笑相问：请问您办理什么业务？

3、礼貌接：请出示您的身份证/卡/现金，谢谢！

4、巧推荐：请稍等，这是我们的热销的产品，您可以先了解一下。

5、及时办：请您输入密码、、、柜台授权，请稍等。请您核对后在这里签字。

6、提醒递：这是您的单据/现金，请收好。请问您还需要办理其他业务吗？

7、目相送：带好随身物品，请慢走欢迎下次光临。

贰、 网点服务人员语气语调：1、轻声 2、上扬 3、热情

参、 网点服务用语禁忌：1、不 2、没有 3、无所谓

四、 网点人员电话礼仪：

1、 接听咨询电话的注意事项 2、挂断电话基本礼仪 3、银行电话标准用语

伍、 网点人员客户沟通技巧

1、业务介绍 2、业务办理 3、初次客户 4、VIP客户 5、会计客户

第六部分：客户异议处理

客户是上帝派来，免费为我们修炼宽容 这门功课的，所以我们是双重收益！

壹、 储户异议处理三回避

1、 急于下结论 2、处理转他人 3、答复用术语

贰、 储户的异议处理三原则

1、 积极回应 2、告知进程 3、回避术语

三、案例解析

- 1、 排队时间久，储户不耐烦； 2、业务办理慢，储户着急；
2、 大堂空调温度太低，个别储户觉得冷； 4、网点没有停车位，储户抱怨；

➤ 互动方式：情景演练

- 回顾内容，答疑解惑
- 课程收尾，奖励优秀
- 持续跟进，学能致用