

银行柜面人员服务礼仪

目前，银行间的竞争在硬件环境不相上下，产品基本雷同，而柜面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。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。

培训目的：1、强化柜面服务人员的服务标准化流程。

2、规范晨会、晨迎标准。

3、提升员工仪容仪表形象。

课程纲要：

PART 1	PART 2	PART 3
动觉篇：标准化服务流程	视觉篇：仪容仪表	听觉篇：客户沟通异议处理
一、调整服务心境	一、面部	一、优质服务动听语言
二、柜员岗位职责	二、行服	二、储户异议处理流程
三、服务标准流程	三、配饰	三、不同类型客户交流
.....

银行柜面服务人员突出问题：

1、服饰细节不规范。 2、动作不标准。

3、语气语调缺乏热情。 4、在客户投诉处理上缺乏方法。

学员获益：

- 1、成为分行内明星柜员。
- 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，并能应用于实践。
- 4、了解客户投诉处理的流程。

标准课时：12小时（两天）

授课形式：理论讲授+案例分析+场景演练+头脑风暴+现场辅导

课程特色：1、结合实际操作性强 2、课堂气氛轻松活跃

课程具体内容：

第一部分、柜面服务之动觉篇-----标准化服务流程

第一章、 柜面人员服务心境调整

- 一、吃得亏中亏，修得福外福
- 二、付出多一点，快乐多一点
- 三、小事不计较，大事不糊涂

第二章、柜员人员岗位职责

壹、 高级柜员

- 1、主要负责网点复杂业务处理、重要内部运营事务处理等工作。
- 2、协助对柜面交易核算、特殊业务等进行审核或授权等控制监督；
- 3、负责产品销售推荐，并根据客户需要开展“一句话”营销服务。

二、柜员

- 1、主要负责网点客户现金业务与内部运营等工作。
- 2、负责网点内部运营和相关事务性工作；
- 3、负责产品销售推荐，并根据客户需要开展“一句话”营销服务。

第参章、 柜面人员服务仪态

壹、柜面人员个人仪态修炼

- 1、打招呼 2、站姿 3、鞠躬 4、微笑 5、坐姿 6、握手 7、指引

第四章、柜面人员服务标准流程

一、柜面人员营业前的准备

- 1、柜员晨会流程
- 2、柜员晨迎标准：（1）柜员在柜台内标准站姿（2）客户走进时，欠身礼 15 度鞠躬（3）第一位客户走进柜台，柜员请其入座后，柜员礼毕，所有柜员即可入座
- 3、柜员班前准备：（1）对自用电脑设备保养、测试（2）准备好日间办理业务的申请书（3）零售业务章、个人名章、戳记（4）出库、领用、调剂、核点（5）清洁打扫

贰、 柜面人员服务七部曲

- 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

三、总行神秘人检查--服务标准部分扣分标准解读

壹、 检查标准 二、扣分点剖析

第二部分、柜面服务之视觉篇-----仪容仪表

一、 柜面人员面部仪容要求

- 1、 女性：（1）日常妆容的化法（2）女性发帘的长度、服务发髻的盘法
（3）味道美化：香水、漱口水
- 2、 男性：（1）男性头发的长度、颜色（2）味道管理：口气、烟味、身体
气味

二、柜面人员行服穿着标准

- 1、 领带：长度 2、丝巾：佩戴方式 3、西服：着装
- 4、马甲 5、衬衣 6、裤子 7、裙子 8、胸牌：佩戴位置

三、柜面人员配饰佩戴标准

- 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、材质的选择
- 4、 鞋：工作鞋的标准鞋 6、袜子

➤ 互动方式：模特实例导入

四、总行神秘人检查—仪容仪表部分扣分标准解读

- 1、扣分标准 2、检查细节

第三部分、柜面服务之听觉篇---客户沟通与异议处理

第一章、柜面人员优质服务动听语言

一、 柜面人员五声服务

- 1、来有迎声
- 2、问有答声
- 3、走有送声
- 4、帮有谢声
- 5、怨有歉声

二、 柜面人员常用服务用语的语气语调

- 1、“您好、请、谢谢、对不起、麻烦您，再见”
- 2、“您好，请问您办理什么业务？”“您好，欢迎光临。”
- 3、“请稍等，我马上为您办理。”

三、 柜面人员电话礼仪

- 1、 接听咨询电话的注意事项
- 2、 银行电话标准用语
- 4、 挂断电话注意要点
- 4、 客户邀约语言组织

四、柜面人员服务禁忌用语

- 1、“不知道”
- 2、“不清楚”
- 3、“不归我管”
- 4、“我还有事”
- 5、“去找领导/总行解决”
- 6、“不知道/不清楚/资料上都写着，自己看”

第二章、储户异议处理流程

一. 储户异议处理流程

- 1 感同身受
- 2、感谢反馈
- 3、剖析心理
- 4、找到需求
- 5、迅速隔离
- 6 安抚情绪
- 7、耐心倾听
- 8、认真记录
- 9、创造共建
- 10、反馈结果

二、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

三.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

➤ 互动方式：情景演练

第参章、 柜面人员客户交流技巧

一、沟通心理准备：1、静观其变 2、因人而异 3、坦诚相对

二、沟通中的节奏把握：1、沉着应对 2、巧妙示弱 3、以退为进

第四章、 总行神秘人检查--服务语言部分扣分标准解读

一、 暗访模块解读 二、扣分点解读

- 回顾内容，答疑解惑 课程收尾，奖励优秀 持续跟进，学能致用
-