

# 培训课程：银行柜台服务礼

## 仪 The Bank Counter Service Etiquette

### 课程简述：

在市场竞争与同行竞争越来越激烈的时代背景下，服务已经成为一种竞争意识普遍应用到种类金融企业。随着银行网点转型，银行业只有不断提高其服务质量，用优质的服务打动客户，才能赢得竞争力。

银行的产品、营销策略是很容易被竞争对手模仿，服务是产生差异的主要手段。面对市场竞争，仅仅在服务技巧上下功夫还是不够，国际化、科学的服务流程要求每一个银行员工在具体对客户服务过程中，能掌握服务话语权，能主动地贴近和引导客房接受服务。这其中核心就是每名银行员工要掌握基本的待客沟通技巧。

### 学习目的：

作为金融行业的管理者及基层员工更需要掌握规范的服务礼仪与高超的服务技巧。了解并掌握正确的服务礼仪，能使我们在商务交往活动中赢得客户良好的第一印象，通过亲切友善的言谈，得体大方的装束，细致周到的服务来树立品牌式服务的水准，建立忠实的客房群，树立企业品牌和形象。

### 学习目的：

#### 一 银行柜台服务需要职业化素养

- 银行员工职业化
- 银行柜台职业化工作技能
- 银行柜台职业化工作形象
- 银行柜台职业化工作态度

#### 二 银行柜台服务礼仪是优质柜台服务的关键

- 柜台服务人员的第一印象建立-印象管理
- 柜台服务人员的仪表、仪容
- 柜台服务人员的体态辅导
- 柜台服务人员在工作中的肢体语言
- 柜台服务人员的接待礼仪
  1. 介绍礼仪
  2. 握手礼仪
  3. 名片交换礼仪
  4. 迎送客人的礼仪

- 柜台服务人员的电话礼仪

1. 拨打电话礼仪
2. 接听电话
3. 手机的使用

- 柜台服务人员的位次礼仪

1. 行进位次礼仪
2. 会见位次礼仪
3. 电梯礼仪

### 三 银行最佳服务人员服务礼仪的重要环节

- 专业服务领域对最佳服务员工的要求

1. 从事客户服务一线的员工并热爱客户服务工作
2. 极强的沟通技巧与心理调控能力
3. 创新的柜台服务工作
4. 专业知识扎实

- 附：服务意识的银行服务现实调研案例分析

- 《中国银行业文明规范服务千佳示范单位考核标准》解读

### 四 银行服务实战专业服务礼仪技巧

- 客房衡量银行服务好坏的标准

- 银行服务中出现的问题

- 服务中的需求原理

1. 没能关注细节
2. 说话的语气
3. 客户的等待

- 没有服务时应该何种状态

1. 拉着脸，难见微笑
2. 低着头，难见容颜
3. 坐着办，难得一动
4. 懒得说，没有尊重

- 建立良好的客户关系。

- 高效客户沟通步骤。

- 选择正确的客户沟通渠道。

- 克服沟通中的障碍。

- 了解客户的真实需求。

- 判断客户的行为模型。

- 呈现服务内容的技巧。

- 促成客户对服务认同的技巧。

- 如何答谢客户。

**学习对象：**银行窗口、柜台业务员、大堂经理、银行管理人员及相关工作人员

**培训人数：**30人

**培训时长：**1天