

课程名称：《优质文明服务——厅堂标准化服务流程》

主讲：崔思诚老师 **6-12** 课时

服务是连接情感的过程，顾客的体验会转为对品牌的记忆，我们必须准备一个心灵舞台，像是表演般的展示，为服务者与被服务者，创造出倍感美好的幸福滋味。

课程收益：

- ✓ 理解服务的真谛——服务即是客户的全方位体验，客户只为认可的服务埋单
- ✓ 员工与客户是自行车的两个轮子，缺一不可，既经营好客户，更经营好服务者
- ✓ 从实际行动践行“服务就是营销”，时时处处是服务，处处时时在营销
- ✓ 收获营销正规作战的战略、策略及系列方法论和工具
- ✓ 学员从价值观、意识和能力方面全面提升服务、营销能力

授课方式：讲师讲述、行动学习、案例精举、情境演练、小组讨论、视频与 FLASH 呈现、团队游戏

课程对象：支行行长、客户经理、理财经理、大堂经理、银行柜员等中基层银行人

课程大纲/要点：

课程大纲：

第一模块：**服务之心——服务理念规范**

第二模块：**服务之责——岗位职责规范**

第三模块：服务之境——服务现场管理规范

第四模块：服务之形——服务礼仪规范

第五模块：服务之脉——服务流程规范

第一模块：服务之心——服务理念规范

- 富裕的中国梦必然要求服务的升级换代
 - 银行如何避免成为 21 世纪的恐龙？
 - 银行人赖以生存的核心竞争力是什么？
 - 服务升级——银行准备好了吗？
- 正本清源深挖原因——服务质量差距模型
 - 银行了解的客户期望与客户真实感知之间的差距
 - 服务标准与所了解客户期望之间的差距
 - 服务执行与服务标准之间的差距
 - 服务承诺与服务实绩之间的差距
 - 顾客对服务期望与客户服务感知之间的差距
- 自行车的两个轮子——服务者与被服务者同等重要
 - 四个维度思考我们的服务者与被服务者
 - 先经营员工，再经营客户——服务者的服务与被服务
 - 理解不同的客户，理解客户的不同

第二模块：服务之责——岗位职责规范

- 总行部室人员服务职责
- 网点主任（支行行长）服务职责
- 会计主管服务职责
- 客户经理服务职责
- 大堂经理服务职责
- 柜员服务职责
- 保安服务职责

第三模块：服务之境——服务现场管理规范

- 网点 6S 环境管理
 - 网点 6S 之魂
 - 网点 6S 之道
 - 网点 6S 之法
 - 网点 6S 之术

- 网点厅堂环境实例指导
 - 厅堂外环境
 - 厅堂内环境
 - 营业室内环境
- 环境案例讨论
 - 浦发银行环境打造
 - 招商银行环境案例
 - 苹果公司直营店案例

第四模块：服务之形——服务礼仪规范

- 相对的长相&绝对的形象
 - 见微知著的以貌取人
 - 服务即表演，你的演技过关吗？
 - 营销自己——你自己有卖点吗？
- 服务礼仪规范
 - 仪容仪表规范
 - 表情神态规范
 - 形体礼仪规范
 - 接待礼仪规范
 - 会议礼仪规范
- 服务语言规范
 - 基本语言规范
 - 营业网点服务用语规范
 - 银行员工电话礼仪规范

第五模块：服务之脉——服务流程规范

- 服务流程核心思想
 - 从过程到流程的升华
 - 海恩法则的启示
- 十大服务流程之标准
 - 网点晨会流程
 - 班前准备流程
 - 开门迎客流程
 - 引导分流流程
 - 业务咨询流程
 - 业务办理流程
 - 投诉处理流程

- 主动营销流程
- 营业现场管理流程
- 班后总结流程