

课程名称：《做有影响力的“桂园”》

主讲：孔凡惠 老师 12 课时

课程简介：

当前银行业之间的竞争日趋激烈，网点柜员如何能提升自己的影响力，立于不败之地呢？

首先，应该从转变员工的观念入手，导入服务理念，让员工从要我做转变为我要做！

第二，要塑造好员工的职业形象，员工职业形象如何，直接影响银行的社会形象。

第三，要塑造好员工的服务心态，不仅要塑造好外部形象，更要塑造好内在的心态，由内到外的进行转变。

第四，当前各家银行推出的网点转型，实质就是服务转型！柜员应该怎么做？

第五，要让员工提升并掌握服务营销技能，提高客户满意度，实现产品销售的提升。

第六，要让员工掌握突发危机事件、顾客抱怨、客户投诉等处理技巧。

授课方式：

将采用互动的方式进行培训，每个环节都贯穿大量的实例进行讲解，实例全部源自一线员工，让参训员工产生很强的共鸣感。通过对实例的讲解，让员工切身体会到如何树立良好的服务意识和心态，提升员工服务技能和服务质量，并着手解决员工在服务中经常遇到的各种服务难题。

课程大纲/要点：

第一部分、银行服务礼仪

□□当前银行业的竞争体现

- 产品竞争与服务竞争
- 服务在变化之中，银行网点转型转什么？！

□□提升核心竞争力

什么是核心竞争力？难以替代，难以复制

■□服务创造价值

□□服务管理制度

□□服务管理考核

□□客户满意度管理

□□服务规范与流程

■□打造银行服务文化

■□员工情绪管理技巧

□□了解与分析员工情绪来源

□□员工的情绪劳动

□□最基本情绪管理四步法

□□**银行柜面服务沟通礼仪与技巧**

■□“礼”由心生

□什么是满意的服务

□客户满意的几个重要因素

□认识银行优质服务的价值

□礼仪的核心—尊重 客户满意经常来自被尊重的感受，通过礼仪展现对客户
的尊重

■□“礼”由习得

□仪容仪表

✚ 职业形象塑造

✚ 职业服饰搭配

□仪态举止

□□**网点服务中的“观察”技巧**

□客户识别的时机

□迎接客户进入网点时

□客户主动咨询某项业务时

□客户等候办理业务时

✚ 如何观察顾客（年龄、服饰、肢体语言、语言表达、态度、交通工具、通讯
工具等）

- ✚ 观察的目的（揣摩顾客心理、预测顾客需求）
- ✚ 其他特征识别

□□影响沟通效果的因素分析

■□营造沟通氛围

□□□沟通六件宝：微笑、赞美、提问、关心、聆听、“三明治”

□□□聆听对方核心需求

□□□客户深层需求及决策分析

- ✚ 服务沟通冰山模型
- ✚ 高效收集客户需求信息的方法
- ✚ 高效引导客户需求的方法
- ✚ 客户合作心理分析
- ✚ 客户决策身份分析

■□客户沟通引导策略

□□SPIN 引导技巧

□□沟通引导的目的

□□高效沟通谈判六步骤

□□沟通引导实用策略

第二部分□□网点服务突发事件沟通

1、定义：是营业现场无法准确预测发生，与客户服务密切相关，影响正常营业秩序，需立即处置的事件。

2、常见突发类型

投诉事件视频案例分析

二、客户投诉分析

1、常见不满意原因

- 1) 业务办理出错
- 2) 等待时间太长
- 3) 办理业务手续繁琐
- 4) 承诺没有兑现

2、典型类型投诉客户行为分析

3、同业客户投诉案例

4、媒体应对技巧

三、有效客户沟通

1、有效沟通的法则

三明治

第1层-积极情感层面(好)：理解、肯定、鼓励、赞美、关心

第2层-核心问题层面(坏)：询问、建议、忠告、要求、引导

第3层-积极情感层面(好)：鼓励、肯定、赞美、希望、关怀

2、现场沟通原则

促进积极情绪的转化，推动合作的正向转化。三种赞美技术的使用效果依次递增。

态度三个关键词：道歉、关切、问责

适当运用非语言表情

语言地雷千万别去碰

把选择权留下，把决定权给他

四、客户投诉预防技巧

1、预防投诉技巧一：分析客户实际需求

投诉或吵闹是客户的外在行为，在行为的下面都有客户被卡住的情绪（比如愤怒、委屈、无助、焦虑等），而产生情绪的原因有哪些？

2、预防投诉技巧二：正向引导与转化

促进积极情绪的转化，推动合作的正向转化。三种赞美技术的使用效果依次递增。

3、预防投诉技巧三：倾听客户声音

要积极转向的反馈和合适的发问，把他人的指责转化为建设性对话。

4、预防投诉技巧四：应对客户索赔的解决之道

5、巧妙降低客户期望值技巧

巧妙诉苦法

表示理解法

巧妙请教法
同一战线法