

课程名称：《《网点服务规范综合能力提升》基础版

主讲：孔凡惠老师 6课时

课程目的：

- 1、了解客户满意服务的重要性和必要性,树立正确的银行服务理念
- 2、端正银行服务的态度，塑造网点员工良好的服务形象
- 3、掌握客户接待礼仪，掌握银行服务的核心技巧
- 4、执行银行服务的相关规定、指引等，固化服务规范标准流程

课程大纲/要点：

一、银行职员的形象特点

仪容仪表代表着银行网点人员的精神面貌、工作状态，关系着网点给客户的第一印象，一般来说，客户对银行网点工作人员的印象由三部分构成：55%取决于客户看到的员工的穿着；38%取决于员工与客户之间说话的声音和表现；7%取决于员工与客户交流的内容。

银行职员的形象应该体现出四个特点：亲切、成熟、专业、自信。

二、优质服务管理

- ✚ 服务的涵义
- ✚ 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
- ✚ 服务营销是和一场时间有关的“进化论”
- ✚ 客户服务的四种类型
- ✚ 优质服务的四个步骤
- ✚ 银行营业大厅的优质服务管理
 - ◇ 如何制定银行营业大厅的优质服务标准
 - ◇ 如何制定银行营业大厅的优质服务流程
 - ◇ 如何训练提升营业人员服务技巧
 - ◇ 如何发现和改善服务问题
 - ◇ 银行服务案例分析与点评

(以下三致七模块可选择安排)

三、提升仪容仪表的五个步骤

- ✚ 明确标准
- ✚ 传播标准
- ✚ 掌握标准（四种方式）
 - ◇ 一对一的辅导
 - ◇ 仪容仪表演练会
 - ◇ 自我形象设计小沙龙
 - ◇ 仪容仪表小课堂
- ✚ 执行标准
- ✚ 巧用工具

四、如何开门迎客

- ✚ 开门迎客的目的
- ✚ 迎客的队例及要点

五、银行网点晨会召开要点与流程

- ✚ 召开晨会的目的
 - ◇ 调整员工的状态
 - ◇ 总结前日的工作
 - ◇ 明确今天的目标
 - ◇ 学会分享经验
 - ◇ 学习知识
 - ◇ 创造好心情
- ✚ 晨会的召开要点
 - ◇ 晨会时间
 - ◇ 参会人员
 - ◇ 晨会主持
 - ◇ 晨会的内容
 - ◇ 队列的站位
 - ◇ 站姿表情
- ✚ 晨会的召开流程

晨会的召开流程以时间为线，主要包括以下流程：

- ◇ 列队站好
- ◇ 开场白 (问好)
- ◇ 自检/互检 (八步曲)
- ◇ 总结昨天工作, 安排当日工作
- ◇ 主题训练

🌈 晨会创意案例

六、柜面服务流程

🌈 7+7 流程 (7个关键动作及7句话, 每一步动作的要点分解)

- ◇ 站相迎
- ◇ 笑相问
- ◇ 礼貌接
- ◇ 及时办
- ◇ 巧推荐
- ◇ 提醒递
- ◇ 目相送

🌈 工作行为规范情景模拟

七、大堂服务流程

🌈 大堂经理的定位

🌈 大堂经理的职责(环境维护、现场分流引导、指导使用自助设备、咨询营销、检查指导、信息反馈等)

🌈 大堂经理应具备的能力 (四方面的能力)

- ◇ 服务亲和力
- ◇ 现场管理能力
- ◇ 业务处理能力
- ◇ 主动服务营销意识

🌈 大堂经理工作的开展

- ◇ 营业前
- ◇ 营业中
- ◇ 营业后

🌈 大堂经理的工作流程

与柜面服务流程一样，大堂经理的工作流程也有一个 7+7 的服务流程，即站相迎、笑相问、快分流、简咨询、巧营销、转推介、礼相送。

✚ 大堂经理如何巡视

- ◇ 巡检的执行要点
- ◇ 巡检路线基本原则（从外到内、从上到下、从环境到人员到流程）

✚ 工作行为规范情景模拟

- ◇ 少量客户进入网点时的工作模拟
- ◇ 大量客户进入网点时的工作模拟
- ◇ 大量客户等候时的工作模拟（管理客户时间预期、向客户付出关心、与客户互动）

✚ 指引客户去自助服务区的工作模拟

✚ 识别客户与转介的工作模拟

✚ 客户离开网点时的工作模拟

八、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

✚ 中国银行业文明规范服务网点案例分享

九、客户排队等候管理

✚ 管理客户排队等候

- ◇ 转移客户注意力
- ◇ 让客户在排队时能够接受服务
- ◇ 提供等候时间的预期信息
- ◇ 让客户感到公平
- ◇ 提高服务效率，让客户知道服务人员也着急

- ✚ 排队等候时长感知因素分析
- ✚ 提升排队等候时长客户感知的手段
 - ◇ 降低客户对排队等候时长的期望
 - ◇ 丰富客户等候期间的服务内容
 - ◇ 降低客户在等候期间的焦躁情绪

十、客户情绪管理

- ✚ 从感官上使中性客户向友善转变的方式
- ✚ 客户的流量管理
- ✚ 空号处理
- ✚ 业务预受理
- ✚ 客户的迎候关怀
- ✚ 流动关怀

《网点服务规范综合能力提升》加强版

【课程目的】

- 1、 理解自身职业发展规划的基本概念
- 2、 运用职业生涯发展工具
- 3、 提升银行的核心服务技巧
- 4、 进一步提升银行销售技巧

一、面临的挑战

- ✚ 新形势下银行网点转型对我们的新要求
- ✚ 客户在银行服务及营销方面要求日益提高
- ✚ 银行同业高度竞争对我们提出了更高的要求
- ✚ 产品、服务同质化的激烈竞争
- ✚ 降息等市场变化带来的影响
- ✚ 银行存款大战的疯法影响

二、你准备好了吗（设定职业生涯规划）

- ✚ 当前形势下，学员对转岗的各种看法和困惑进行剖析与交流
- ✚ 每个人都面临数次的转型：部队转业、明星转行、员工转岗
- ✚ 保持谦恭，重新规划人生
- ✚ 要做好哪些准备
- ✚ 如何克服自身存在的问题
- ✚ 明确自己的价值期许
- ✚ 确立多元成功模式
- ✚ 个人的发展与银行需求的关系

三、服务营销技能

🌈 培养敏锐的营销意识

- ◇ 从 守株待兔 到 主动出击——主动营销意识
- ◇ 从 知己知彼 到 有的放矢——目标营销意识

🌈 如何训练有效的营销技能

■ 借一双慧眼认识你的客户（望）

- ◇ 快速搜寻及注意事项
- ◇ 客户的挖掘与确认
- ◇ 通过细节捕捉客户的需求信息

■ 客户需求及决策分析（闻）

- ◇ “闻出”客户的信息--高效收集客户信息
- ◇ 聆听能与客户建立良好的关系
- ◇ 聆听是了解客户的最重要的途径
- ◇ 听的三个层次
- ◇ 影响聆听的因素

■ 客户沟通引导技能提升（问）

- ◇ 营造良好的沟通氛围
- ◇ 有效提问-发掘客户需求
- ◇ 用客户喜欢的沟通方式进行沟通
- ◇ 与客户成功对话的几个关键技巧（推荐几种口语化的专业术语）
- ◇ 诊断客户需求、满足客户自助需求和成就感

■ 产品营销的技能提升（切）

- ◇ 如何站在客户的角度讲产品
- ◇ 理财产品、个贷产品、网银服务等常见产品的捆绑推荐方法
- ◇ 如何让客户的存款“长驻”
- ◇ 给适当的承诺及向客户要承诺
- ◇ 借力营销：利用工具引导、利用成功案例引导
- ◇ 不同客户的营销话术与对策

四、网点突发事件应对

🌈 网点突发事件应对

- ◇ 突发事件的含义
- ◇ 突发事件的类型
- ◇ 培养突发事件防范意识

客户投诉事件管理

- ◇ 处理投诉的要诀：先处理感情，再处理事情；
- ◇ 客户抱怨投诉心理分析
- ◇ 错误处理客户抱怨的方式
- ◇ 影响处理客户不满抱怨投诉效果的因素
- ◇ 客户抱怨投诉处理的六步骤
- ◇ 客户抱怨投诉处理细节
- ◇ 投诉案例分析