

# 课程名称：《银行服务人员高效沟通技巧提升》

主讲：乐嘉琪老师 6课时

## 【课程大纲】：

导入：银行服务人员理解层次与成功人生的关系

### □第一部分、银行服务人员有效沟通的壹贰叁肆

- 一个基础
- 银行大堂主动开口情景模拟
- 两种形式
- 三大要素
- 练习：热线及大堂服务的目标、协议、沟通内容
- 四项原则
- 游戏

### □说话的境界—说到对方想听

- “说”的六条准则
- 案例 1：银行业务宣传或服务中的“说不准”引发误会
- 案例 2：银行大堂排队等候引发的纠纷
- 电梯测试与迷你裙理论
- 传达信息要明确的 5w2h
- 金字塔式的表达习惯
- 案例：银行热线窗口传达信息时的“归纳推理”练习
- 沟通效果取决于对方的回应
- 案例：银行理财产品介绍演练
- 问比说更有效

### □听为说之母—听到对方想说

- 练习：银行服务人员的换位思考
- 好的倾听是沟通成功的一半

- 倾听的两个层面
- 倾听的五个层次
- 复述的技巧
- 练习：银行服务情境复述练习（热线及大堂）

#### □赢得信任，建立亲和

- 主动袒露是赢得信任的前提
- 互动：如何在客户的情感帐户存款（取款）
- 如何来建立亲和力的极大值
- 案例：银行大堂服务中的“以貌取人”
- 练习：银行服务中亲和表达小技巧（分为热线及大堂两种）
- 沟通中肢体语言的应用技巧
- 练习：辨识大堂服务中不良肢体语言（客户及客服人员）

#### □化解冲突，双赢沟通

- 关于冲突
- 解决冲突的四种途径
- 案例练习：客户发火后
- 面对冲突走大路还是走小路
- 案例：热线客户“小张的祝福”
- 太极推手，水性沟通
- 练习：大堂理财产品营销“积级说话”练习
- 练习：热线服务中“负面”信息传递练习

□结语：双赢沟通在于坚信世界上永远有第三条道路

