

礼尚往来——银行客户的优质服务之道

课程背景：

我国银行业市场日益呈现出需求多元化、产品同质化、竞争白日化的趋势与特征，银行已经告别了产品主义时代，进入了一个全新的客户服务经济时代。首先是银行的高度垄断格局已经打破，随着经济的快速发展，银行业也进入了一个“快鱼吃慢鱼”的竞争时代，其次是单一的信贷业务已经被打破，呈现出多元化的客户。

所以，银行只有在转变经营模式，寻找服务差异化下求发展，而优质的服务为银行在激烈的竞争中脱颖而出，创造了比较优势，也为银行更快、更稳定的发展提供了更好的机遇，银行也应该以高效优质的服务，展现产品和服务实力，为客户提供更便捷优质的金融服务。

课程收益：

- 认知：优质服务对银行工作的重要性
- 了解：银行工作人员应具备的基本素质
- 塑造：银行工作人员的专业服务形象
- 掌握：银行工作人员与客户交往中的基本服务规范和礼仪标准
- 提升：提升客户满意度和银行竞争力

课程特色：

- 银行工作人员服务意识、服务形象和服务礼仪的系统学习
- 采用实效的授课方式，让学员在学中练、在练中学
- 运用服务意识和礼仪实战的教学案例，提升学员对服务的认知度，提升银行客户满意度

课程时间：2天，6小时/天

课程对象：银行工作人员

课程方式：理论讲解+分组讨论+示范讲解+动作练习+案例分析+角色扮演+情景模拟+诊断

课程大纲

开场互动：讨论服务和优质服务的区别？

第一讲：优质服务的理念

一、什么是服务？

1. 服务的定义

小组讨论：什么是你认为的好的服务？

2. 服务的四个层次

1) 基本服务的标准

2) 满意服务的标准

3) 超值服务的标准

4) 难忘服务的标准

小组讨论：近期让你印象深刻感觉非常棒的一次服务是哪里，他们做了什么让你难忘？上台分享！

3. 优质服务的五个要素

1) 可靠性的体现

2) 反应性的体现

3) 可信性的体现

4) 同理性的体现

5) 有型性的体现

场景呈现：《海底捞的优质服务》

案例分享：100-1=0

4. 接待细节的五项基本原则

1) 打招呼的具体表现方式

2) 表情的运用和练习

3) 言辞的运用和注意事项

4) 仪态的展示和练习

5) 仪容仪表的标准和注意事项

图片分享，小组讨论，你看到了什么？

第二讲：银行服务优质的第一映像

一、首轮效应的分享

1. 表情礼仪

1) 微笑：打造亲切动人的微笑

2) 眼神：让你的眼睛会服务（三个三角区）

全员互动：微笑的练习——微笑操

2. 仪容礼仪

1) 女士要求

a) 发型的具体要求

b) 妆容的基本标准

c) 着装的注意事项

d) 饰品的佩戴注意事项

现场互动：找学员上台，让大家点评她的仪容的优点

2) 男士要求

a) 发型的具体要求

b) 面容的注意事项

c) 着装的基本原则

现场互动：找学员上台，让大家点评他的仪容的优点

第三讲：银行服务优质的语言表达

一、声音魅力

1. 语气运用和练习

2. 语调的运用和练习

3. 音量的运用和练习

4. 语速的运用和练习

互动：声音练习！

二、礼貌用语

1. 不要使用禁忌语言

2. 八大礼貌用语的运用

现场互动：讨论日常工作场合让你觉得不太舒服的话！

3. 语言技巧

1) 寒暄的重要性

2) 赞美的层次和技巧

3) 推荐的话术表达

- 4) 道歉的方式方法和注意事项
- 5) 推脱的话术技巧和注意事项

互动：5 种场景的情景练习！

4. 懂得倾听

- 1) 体态倾听
- 2) 心态倾听

互动：倾听的练习

5. 善于提问

- 1) 提问的技巧和方法
- 2) 得体的语言和表达

案例分享：《学英语》

第四讲：银行服务优质的行为举止

一、日常举止

1. 站姿的不同姿态和注意事项
2. 坐姿的标准 5 步入坐法
3. 标准的走姿呈现和注意事项
4. 蹲姿的基本要点和注意事项
5. 鞠躬的不同标准和具体含义
6. 手势在不同场景的运用
7. 物品递送的不同步骤和方法

讲解+示范

小组成员 3 人组队练习

二、引导礼仪

1. 走廊行进的引导
2. 上下楼梯的引导
3. 电梯乘坐的引导
4. 会客厅的引领

讲解+示范

小组成员 3 人组队练习

三、握手礼仪

1. 握手的具体时机
2. 握手的正确打开方式
3. 握手的不同姿态
4. 握手的正确位次

讲解+示范

小组成员 3 人组队练习

四、介绍礼仪

1. 自我介绍的四种不同形式
2. 介绍他人注意事项
3. 介绍的原则和顺序

讲解+示范

小组成员 3 人组队练习

五、名片礼仪

1. 名片的具体作用
2. 名片的使用场合

3. 递/接名片的正确打开方法
4. 名片递送的正确顺序

讲解+示范

小组成员3人组队练习

第五讲：银行服务优质的柜台流程

一、服务礼仪的基本要求

1. 强化职业道德
2. 明确角色定位
3. 善于双向沟通
4. 提倡零度干扰
5. 注重印象效应
6. 坚持 3A 法则

小组讨论：大家所在的这个行业有哪些基本服务礼仪要求！并进行弹起分享

二、服务接待全流程

1. 岗前准备

- 1) 自身准备事项
- 2) 环境准备要求
- 3) 工作准备事项

小组讨论3项准备工作内容

2. 接待流程

- 1) 初次接触
- 2) 询问需求
- 3) 提供建议
- 4) 实施服务
- 5) 确认反馈
- 6) 礼貌送别

小组互动：接待流程场景练习

课后作业：情景模拟练习——各小组结合实际工作中的情景模拟演练

情景演练一：客户接待礼仪

情景演练二：商务会面礼仪

情景演练三：客户洽谈礼仪

要求：各小组根据自选的情景，制定一个工作版的情景演练脚本，小组成员进行角色分配并完整演绎。（由学员和老师共同进行点评）