

赶、比、超——银行规范化服务与标杆网点建设

课程背景：

在打造星级网点、标杆网点的战略布局下，金融行业越来越注重对一线服务窗口及服务营销人员标准化、职业化的打造，这是金融行业不易被复制的核心竞争力！同时随着金融客户的成长，客户对服务质量要求自然增加，在客户看来，更乐意接受到环境舒适的网点，接受服务态度佳的专业服务人员提供的金融服务，使其更容易信赖！“银行规范化服务与标杆网点建设”将依据星级网点、百千佳网点的标准，结合网点实际情况，为银行导入一套标准化、规范化的服务体系，包括网点现场环境规范管理。培训将“导入标准、提升专业形象、改善网点服务环境、塑造员工职业形象、规范员工服务流程”等几个方面展开，通过讲解+训练方式将网点窗口服务进行全面规范，增强服务意识，规范并强化服务行为，深化服务内涵，逐步培育银行更强的客户吸引和依存能力，提升银行的品牌形象与长期稳定的黏性价值。

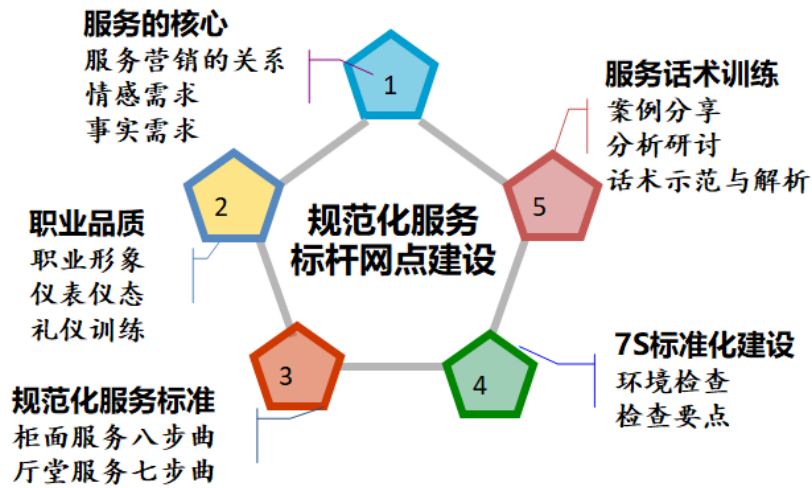
课程收益：（参考全国千佳标杆网点的标准）

- 优化网点功能分区布局，改善服务环境
- 塑造员工职业形象，升级网点全新形象价值
- 增强员工服务意识，规范服务流程，提高基础服务水平
- 掌握柜员标准化服务流程“八步曲”和大堂经理标准化服务“七步曲”
- 建立对标网点，实现银行内部网点树标、学标、超标的提升过程
- 提升网点团队管理文化，树立银行品牌名片

课程特色：

- 以讲解+训练为全程互动教学，重在学员理解并自然接纳标准、强化训练执行
- 视频演示教学、同行（兄弟行）标准化训练图片展示、案例回放分析、情境案例模拟现场点评教学等方式加以强化训练，使学员充分牢固掌握课堂所学知识。

课程模型：



标杆网点考核模型：



课程时间：2天，6小时/天

课程对象：银行服务营销操作层及管理层（支行长、网点主任、分管服务营销运营主管、客户经理、大堂经理、柜员等参与建标网点的全体人员）

课程方式：互动教学、视频演练、案例分享、情景模拟等

课程大纲

头脑风暴：客户走进银行网点最关注需求什么？

第一讲：服务的核心与内涵

一、服务与营销的关系

1. 服务促进营销
2. 营销始于服务

头脑风暴：您最难忘的服务经历

二、情感需求——马斯洛需求层次理论

1. 生理需求

案例分享：喝水的大娘

案例分析：夜幕下的灯光

2. 安全需求

案例分享：排队引发的纠纷

3. 尊重的需求

4. 被体谅的需求

案例分享：办理一卡通

5. 自我实际的需求

案例分享：我是VIP

三、事实需求：信息的需求、解决问题的需求、其他

情景演示：两张错误的支票

第二讲：银行人的职业品质

现场讨论：你最欣赏哪位同事的职业形象？为什么？

一、塑造清晰美好的职业形象

看图说话：对比总结后的思考

1. 剖析个人日常习惯

2. 充分进行角色认知

3. 改变习惯从今开始

现场讨论：你最欣赏哪位同事的职业形象？为什么？

二、银行人的仪容礼仪

情景演练：遇见美——现场化妆、现场教学，前后对比

三、银行人的仪表礼仪

1. 女士仪表礼仪的要求

2. 男士仪表礼仪的要求

四、银行人的仪态礼仪

1. 仪态训练：

1) 规范站姿训练

案例/互动：现场选取学员展示标准站姿，全员练习

2) 标准坐姿训练

案例/互动：现场选取学员演练标准的坐姿，全员练习

3) 规范走姿训练

案例/互动：规范走姿现场训练

4) 手势训练

案例/互动：常用手势现场训练

2. 商务礼仪训练

演练：现场特殊情况演练

情景演练：本节采用演练式教学

案例分享/互动：观看**银行标准化服务礼仪视频，现场模拟演练

第三讲：网点规范化服务标准

一、柜面标准服务“八步曲”

1. 举手迎——标准站姿、举手招迎、请客入座

1) 站立式及坐式“举手礼”标准动作示范

2) “举手迎”标准话术和动作演练

2. 笑相问——微笑问候、了解需求、业务确认

1) 一般情况和特殊情况下，询问客户业务种类的话术

2. 提问的技巧

开放式问题和封闭式问题区别

3. 双手接——双手接入、稳拿稳放、双手递出

1) 不同的柜台设置“双手接”的动作要领

2) “双手接”动作及话术演练

4. 快准办——请输密码、核对签字、过钞提醒

讨论：如何把握业务速度和服务完整之间的平衡

1) 唱收唱付语等 7 种“快速办”常用话术及动作

2) 柜面服务语言沟通要点

5. 巧营销——等候告知、产品推送、巧妙推介

1) 柜面营销的时机

2) 一句话营销话术

3. 针对不同业务营销推荐技巧

6. 礼貌指——面带微笑、语气温和、手势到位

- 1) 点钞提示、签名提示、密码提示、标准话术、动作及表情要领
- 2) 指示礼的沟通要领

7. 提醒递——再问需求、递送单证、核对收好

- 1) 标准话术和动作要领
- 2) 递出物品时的服务细节

8. 目相送——标准站姿、面带微笑、挥手告别

- 1) “目相送”的合适时机
- 2) 柜面送别客户需注意的服务细节
- 3) 标准话术及动作示范

情景演练：柜员“八部曲”流程和标准话术演练

二、厅堂标准服务“七步曲”

1. 站相迎——标准站姿、面带微笑、鞠躬问好
2. 快分流——了解需求、迅速判断、分流疏导
3. 速识别——主动沟通、快速识别、差别服务
4. 简营销——等候告知、产品推送、巧妙推介
5. 缓情绪——耐心倾听、解释安抚、提出方案
6. 助办理——发现需求、耐心指导、协助办理
7. 礼相送——面带微笑、温馨提示、欢迎再来

案例分享：厅堂联动客户的识别推荐

案例分享：客户银行卡遗失后的紧急挂失

第四讲：银行 7S 标准化建设

一、环境 7S 标准化建设

1. 现场检查案例分析

案例分析：工行标杆服务网点检查图片展，结合本网点查不足

- 1) 环境检查流程路线
- 2) 定时进行环境巡检

2. 7s 环境检查标准：整理、整顿、清洁、清扫、素养、安全、节约

二、环境管理检查要点（参考全国千佳标杆网点的标准）

1. 外部环境

2. 大堂经理区域
3. 填单台
4. 24小时自助区
5. 个人业务顾问区
6. 客户等候区：客户座椅、饮水机使用细节
7. 现金柜面内外
8. 其他环境区域
9. 功能分区

检查表单：环境管理检查工具表单

看图说话：7S落地实施后的案例展示

第五讲：客户优质服务话术训练

一、柜内外联动，提高服务效率

案例分享：

1. 客户未携带身份证要求办理业务
2. 客户需重新填单但不愿离开柜台
3. 客户为了取一笔钱往返银行三趟
4. 客户遭遇诈骗感觉被银行冷落

案例分析：

1. 客户为什么投诉
2. 银行做错了什么

话术示范与话术解析

二、规范叫号管理，稳定服务秩序

案例分享：

1. 客户被插队后情绪激动
2. 客户不取号排队，强行办理业务
3. 客户未听到叫号，过号引起纠纷

案例分析：

1. 客户为什么投诉
2. 银行做错了什么

话术示范与话术解析

三、沟通到位：高效准确地办理业务

案例分享：

1. 杜绝操作失误，是一切服务的起点
2. 准确解释业务规程，减少沟通的摩擦
3. 熟悉产品介绍，避免不必要的误解

案例分析：

1. 客户为什么投诉
2. 银行做错了什么

话术示范与话术解析

四、优化硬件服务，关注服务细节

案例分享：

1. 网点硬件故障，造成延误，及时安抚客户情绪
2. 维护公共环境，保障大多数客户的利益

案例分析：

1. 客户为什么投诉
2. 银行做错了什么

话术示范与话术解析

通关演练：

1. 采用自编自导形式，各小组将所学内容纳入情景中进行演练
2. 各组学员互评&讲师总结辅导

备注：以上课程内容可根据客户实际情况做适当调整。