

# 赢在起大堂——银行柜员标准化服务流程与营销

## 课程背景：

电子货币的普遍使用，使得网络银行的出现成为必然，对银行的生存和经营都造成了巨大的挑战，所以银行应更加注重服务致胜，在厅堂流量客户身上下功夫、制造厅堂流量的发生、打造营销触点，打破传统的服务思维，将一切可能与客户发生关系的点，统统做成高粘性服务“不干胶”。

而在这个粘性打造的过程中，柜员是银行营业网点柜台业务的具体操作者，是客户直接的服务者。柜员服务质量的好坏，直接影响到整个银行营业网点的对外形象。每一位窗口的柜员都是银行的形象代言人，仪容、仪表、仪态必须符合银行职业规范。通过服务礼仪培训力争使柜员做到严格按照规范岗位要求临柜！

## 课程收益：

- 人员针对性：针对大堂经理、一线营销人员，提高柜员主动服务意识及对职业形象的重要性认识
- 职责针对性：针对柜员的岗位职责，系统梳理服务、营销的职责与交集
- 能力针对性：针对服务触点，尤其是柜面服务能力、职业形象打造、客户接待能力及客户识别能力上精准提升
- 知识实战性：课程内容让学员听得懂、记得住、用得上、做得到
- 授课训练性：学以致用，情景演练强化知识点记忆；分组学员点评、分享加深理解；老师总结辅导，加快知识吸收
- 授课生动性：寓教于乐，多采用视频教学、塑造学员喜欢的学习氛围，采用讲授、讨论、案例分析、学员经验分享，等多种培训形式

**课程时间：**2天，6小时/天

**课程对象：**银行一线柜员

**课程方式：**讲师授课、现场演练、案例分析、情景模拟、游戏分析

## 课程大纲

### 第一篇：银行柜面优质服务训练之服务意识篇

#### 第一讲：银行服务意识重要性

##### 一、银行柜员角色定位的重要性

1. 营业网点职员自我角色定位的重要性
2. 打造银行温馨化服务 我是谁——自我定位
3. 打造银行温馨化服务 我去哪——方向定位
4. 打造银行温馨化服务 怎么去——方法定位

视频案例：“我的银行我代言”

##### 二、服务意识决定服务行为，服务行为决定服务结果

钓鱼理论：服务即是“我为人人，人人为我”

1. 员工必备七大服务意识要素
2. 强烈的服务意识从“心”深处开始

##### 三、提升服务意识，解读客户显性需求与隐形需求

案例：机场存包柜前的地勤小姐

案例：1分钱的为难

## 第二篇：银行柜面优质服务训练之外在魅力修炼篇

### 第一讲：银行柜员仪容、仪态、仪表训练

#### 一、银行柜员仪态

项目一：银行柜面服务微笑、目光、肢体语言训练

项目二：银行柜面服务站姿训练

项目三：银行柜面服务走姿训练

项目四：银行柜面服务坐姿训练

项目五：银行柜面服务蹲姿训练

项目六：银行柜面服务鞠躬礼训练

项目七：银行柜面服务递物、接物及服务指引手势训练

项目八：银行柜面服务标准手势四部曲

项目九：银行柜面服务招迎手势五部曲

项目十：银行柜面服务综合通关训练

(案例分析、短片观看、示范、分组练习、现场模拟演练、讲师点评)

#### 二、银行柜员仪容

##### 1. 柜员表情训练

1) 微笑应成为柜员的“常规表情”——面带三分笑，礼数已先到。

2) 微笑是无价之宝——分享《水知道答案》。

3) 目光、眼神——柜员服务目光礼仪规范

图片教学：水知道答案+穿靴子的猫

#### 三、银行柜员仪表

##### 1. “首应效应”即第一印象

1) 客户永远不会给你第二次机会重新建立你的第一印象

##### 2. 发型、面容、化妆、饰品、制服、衬衫、工牌、领带、鞋袜等规范要求

1) 得体职业形象让您价值百万

3. 女士着装六大禁忌；男士穿西装“三个三”原则

案例分享：《幸福来敲门》

案例分享：《猫鼠游戏》

## 第三篇：银行柜面优质服务训练之标准化服务篇

### 第一讲：银行柜面服务四大指引流程

#### 第一步：举手示意客户

1) 按下叫号器

2) 如无客户应答怎么办？

3) 当见到客户时怎么办？

案例：《遇见跳号顾客》

互动：今后的做法对比

#### 第二步：示意入座

1) 标准姿势

2) 注意事项

3) 客户不坐！你咋做？

互动：今后的做法对比

演练：角色扮演

### 第三步：办理业务

- 1) 仪表仪态准备
- 2) 语言准备
- 3) 双手接递
- 4) 客户签字

#### 5) 办理现金或其他业务时需要客户输入密码需注意

a 理财经理接待客户（低柜区）

b 柜员办理业务（高柜区）

案例：防弹玻璃引发投诉

互动：今后的做法对比

### 第四步：送别客户

- 1) 双手递送，微笑询问
- 2) 请评分
- 3) 等客清点姿态
- 4) 送客标准动作

案例：关在门外的大客户

互动 今后的做法对比

互动：谈一谈你在这几个流程获得收获的经历

## 第二讲：银行柜面营销服务能力提升

### 一、柜面营销的优点

1. 成本为零
2. 效率极高
3. 开展便利

案例：百万企业存款客户

互动：谈谈你遇见过无心服务收获满满的经历

### 二、柜面营销服务步骤

1. 了解信息
2. 介绍产品
3. 办理业务
4. 愉悦送客

### 三、柜面营销服务心理准备

1. 每个人都在销售自己
2. 销售就是“懂你的心”

故事分享：铁棍与钥匙的故事

### 四、客户拒绝的原因

1. 不懂瞎说——沟通无铺垫
2. 不够专业——产品没价值
3. 我不想听——不知所以然

### 五、柜面营销服务技巧

#### 1. 4W 沟通法——“演”相似行为模式

- 1) who：他关注什么
- 2) why：站在客户角度
- 3) what：好处与损失
- 4) how：引发共鸣、梦与痛

案例：丐帮的存款大军

## **2. 建立信任关系的五个过程**

- 1) 戒备期
- 2) 犹豫期
- 3) 观察期
- 4) 接纳期
- 5) 信任期

### **第三讲：柜面营销服务规范情景演练**

1. 将客户账户内的活期资金转为非活期
2. 给大额提现的客户推荐信贷产品
3. 给提现的客户推荐一款网银/手机银行产品

**情景演练：**请各组自己设计场景，根据服务规范标准动作，进行情景剧表演

**分组点评：**请各小组进行重点点评：柜面营销步骤、规范营销话术、4W

**课程收尾：**讲师总结知识点并点评