

# 银行网点服务礼仪与投诉处理能力提升

## 课程背景：

随着客户对银行服务的关注度越来越高，客户更渴望得到更加高效、热情、专业的服务，从而体现良好的银行服务水平及服务效能。同时，越来越多的银行在谋求转型升级，为客户及合作伙伴提升服务效能，提高业务素质，已经势在必行。

此套课程是为了提升服务水平和服务效能，发挥大堂营销、窗口营销、柜面理财服务，满足差异化的需求，服务提升不再是外围的形式，而是从心到行，让每个员工都成为效能单位而从而提升服务效能。

## 课程收益：

- 提升员工服务意识与追求卓越服务培养，塑造完美职业形象；
- 根据不同的客户，不同的问题灵活运用礼仪，客户被尊重产生好的服务体验；
- 通过训练，使人人成为效能点，为企业创造出更好的经济效益和社会效益；
- 建立乐观健康的职业心态，以积极的态度更好的服务客户。
- 树立银行的优秀品牌，提升银行整体形象，同时为银行创造更好的经济效益和社会价值。

## 课程模型：



**课程时间：**2天，6小时/天

**课程对象：**银行网点主管、大堂经理、理财经理、柜面服务人员

**课程方式：**课堂讲解 + 案例解析 + 实战演练 + 小组 PK + 情景模拟 + 游戏活动

## 课程大纲

### 第一讲：服务意识提升

#### 破冰游戏分组

引发动力：企鹅是如何上岸的

#### 一、唯有服务无法复制

1. 银行服务的最高境界
2. 客户体验的最高层次

#### 二、关注客户体验的呈现

1. 礼仪文化带来好的客户体验
2. 礼之用和为贵

案例：客户的高峰体验

#### 三、服务礼仪的核心

1. 立足中国看礼仪
2. 礼理力立礼丽
3. 服务意识的力量
4. 服务“六心法则”：六星级心态模型
5. 有期望才有交易
6. 以客户为中心的原则

### 第二讲：职业形象塑造——形象礼仪

案例：拜访

#### 一、您的形象 = 企业的形象

1. 首因效应
2. 30 秒第一印象：55387 定律

案例：好形象秒订百万大单

## 二、仪容礼仪

### 1. 女士化妆及发型选择

- 1) 女士面部妆容
- 2) 女士发型
- 3) 手部卫生、口气清新、身体气味、物品携带

### 2. 男士修面及发型选择

- 1) 男士修面
- 2) 男士发型选择
- 3) 手部卫生、口气清新、身体气味、物品携带

## 三、仪表礼仪

1. 重视“7 秒钟”效应

### 2. 男士服饰礼仪

- 1) 男士西装的穿法
- 2) 男士配饰

### 3. 女士服饰礼仪

- 1) 西装套裙（裤）的穿法
- 2) 女士配饰

## 四、行为仪态礼仪

1. 行为仪态礼仪

现场示范演练

## **2. 微笑服务礼仪练习**

- 1) 优质服务与微笑
- 2) 培养积极的心态
- 3) 微笑的艺术
- 4) 微笑的练习法

## **5) 微笑服务的管理工具**

- a 走动式管理
- b 现场手语管理
- c 看板管理

**案例：99 = 0**

**现场示范演练**

## **3. 情绪与压力管理**

**案例：快乐的钥匙**

- 1) 负面与正面情绪转换
- 2) 愤怒情绪自我调节
- 3) 沮丧情绪自我调节
- 4) 得意情绪自我调节
- 5) 抵触情绪自我调节
- 6) 难过情绪自我调节
- 7) 烦躁情绪自我调节

**练习：微笑的练习法**

**第三讲：服务接待礼仪**

## 一、形体语言与外表修饰自测

## 二、大堂经理、理财人员、柜面人员营业前准备

1. 检查工作区环境
2. 检查设备
3. 检查宣传资料

## 三、迎接

### 1. 接待客户的基本原则

- 1) 接待三声
  - 2) 文明十字
  - 3) 首问负责
2. 六个一样
  3. 问候礼视情况耳定
  4. 接待注意问题

## 四、引导

1. 说明目的地
2. 手势的正确使用

## 五、银行岗位礼仪

### 案例分析：一面锦旗

#### 1. 柜面人员礼仪

- 1) 柜台服务六大礼仪规范
- 2) 多做一点”的智慧
- 3) 柜面人员服务程序

### 案例：等待中的营销机会

## 2. 大堂经理礼仪

- 1) 网店的核心理念
- 2) 服务程序
- 3) 分流技巧
- 4) 预处理技巧

案例分析：优秀大堂经理让销户变开户

## 3. 常用商务礼仪

- 1) 商务形象价值：修养、态度、专业能力、敬业精神、待客之道
- 2) 位次礼仪
- 3) 接待与拜访
- 4) 馈赠礼
- 5) 宴请礼
- 6) 客户忠诚与维护技巧

互动：场景化训练

## 第四讲：语言与沟通

### 一、语言礼仪

1. 敬语 谦语 雅语
2. 撕纸游戏的启发
3. 语气、语调、语速与态度

### 二、沟通礼仪

1. 沟通的重要性
2. 沟通 3A 原则

3. 沟通六件宝

4. 聆听 6 要素

**5. 沟通的基本礼仪**：交谈态势语、称呼、学会赞美

6. “两步法”处理客户的异议

7. 说服客户重在氛围

8. 无伤害的拒绝

9. 沟通注意什么

**10. 电话礼仪**

1) 拨电话的基本礼仪

2) 备忘的 6W2H

3) 接听电话的基本礼仪

4) 转接电话礼仪

5) 代接电话与留言

6) 处理不满电话的技巧

## 第五讲：顾客投诉抱怨处理核心技巧

### 一、投诉处理的基本原则

1. 先处理情感再处理投诉

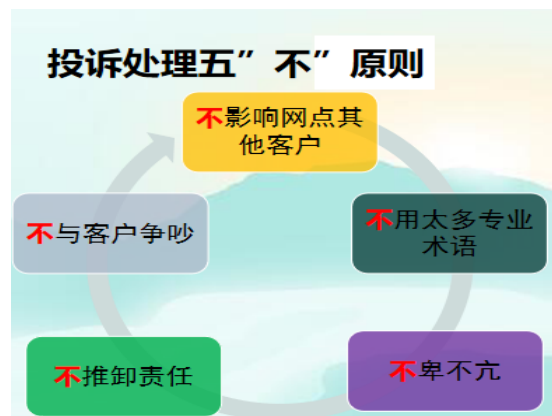
2. 重视时效性

### 二、投诉处理的步骤

1. 客户发泄

2. 记录投诉内容

3. 受理投诉、确定部门



4. 协商解决、处理问题
5. 提交方案，领导指示
6. 跟踪服务

### 三、投诉处理常用语

1. 记录询问常用语
2. 提供解决方案常用语
3. 回复投诉常用语
4. 感谢客户常用语

练习：常用语

### 四、有效处理客户投诉的服务方法

1. 一站式服务
2. 服务回旋法
3. 补偿关照法
4. 变通法
5. 外部评审法

### 五、有效处理客户投诉的沟通技巧

1. 如何赢得客户理解
2. 如何说服客户接受解决方案
3. 并不是的客户都是对的
4. 如何处理好情绪激动的客户

### 六、投诉处理应对术及方法

1. 难缠投诉应对术
2. 投诉处理的禁忌与禁语

3. 避免投诉的方法和秘诀
4. 投诉处理的金牌话术
5. 投诉处理的关键目的：让客户做回头客

**案例：化危为机的投诉处理**

## **第六讲：投诉处理实战演练**

### **一、咨询引导区**

1. 现场情况把控，关注异动，及时处理
2. 金牌话术——太极法

**案例：排队风波**

### **2. 客户等候区**

1. 无聊无目的无交流的等待向为有聊有目的有交流的转变
2. 金牌话术——3F法

### **3. 业务办理区**

**案例分析：身份核查**

1. 金牌话术——“三明治”法
2. 规避投诉有效处理

### **4. 自助服务区**

1. 坚持原则性和灵活性高度统一
2. 金牌话术——谅解法
3. 金牌话术——询问法

### **5. 顾客抱怨投诉处理**

1. “三明治”技巧

2. 提问技巧

3. 投诉预防与处理口诀 20 句

6. 如何搞定投诉 5 句话

**互动演练：场景化服务**