

银行厅堂服务技能提升训练

课程背景：

九零后逐步进入职场，这些口含蜜糖长大的职员面对银行的制度、各色的客户无法适从，需要通过不断的培训引导成长。银行业务大量被人工智能所替代，人们对服务人员提出的要求越来越高，而大部分的服务工作者在监控环境和考核制度下，只对监控负责、对制度负责、对标准动作负责，已经忽略了客户的体验。优质服务是对银行产品和服务实力的肯定，为客户提供优质服务是银行的责任，银行应该以高效优质的服务展现产品和服务实力，为金融消费者提供便捷优质的金融服务。

课程收益：

- 学员服务意识与服务行为的提高
- 塑造学员自我形象，提升企业形象
- 沟通技巧的提高
- 顾客投诉处理核心技巧及话术
- 服务品质的提升

课程时间：1天，6小时/天

课程对象：厅堂主管、大堂经理、理财经理、柜员

课程方式：课堂练习——练习、做，建立身体记忆

情境模拟——情境的带入，让学员现场掌握针对性应对方法

案例研讨——在研讨中，激发学员思想的碰撞，巩固知识，学以致用

课程大纲

导入：提升服务意识，化被动为主动

互动：开场破冰互动，使学员快速融入课堂氛围。

一、何为礼仪，你对礼仪的理解？

1. 服务礼仪的根本

案例分析：《星巴克》

2. 拆解：“六心”服务

3. 构建六心服务图表

4. 阐述六心服务

互动：《欣赏与赞美》

第一讲：职业形象塑造

一、管理第一印象，不为后续服务设置障碍

讨论：第一印象的重要

对比：个人形象与企业形象

二、仪容礼仪——银行女士职业形象打造

练习：老师现场实操指导，学员两两一组实操

1. 女士职业妆容基础护理步骤

2. 女士仪容禁忌及注意事项

三、仪表礼仪——银行男士、女士仪表形象规范

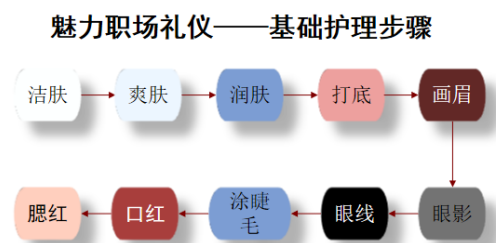
1. 男士着装规范

2. 女士着装规范

3. 服务人员饰品、丝巾的选择及佩戴方法

现场演练：请学员上台做模特，由学员点评

工具：《职场形象管理自检表》



第二讲：优雅职业仪态，细致服务客户

一、标准站姿

1. 男士标准站姿的规范（实操训练）
2. 女士标准站姿的规范（实操训练）
3. 站姿中面部表情（实操训练）
4. 站姿体态（实操训练）

二、标准坐姿

1. 男士标准坐姿的规范（实操训练）
2. 女士标准坐姿的规范（实操训练）
3. 坐姿中面部表情（实操训练）

三、标准行姿

1. 男士标准行的规范（实操训练）
2. 女士标准行的规范（实操训练）
3. 行姿中面部表情（实操训练）

四、标准蹲姿

1. 标准蹲姿的规范（实操训练）
2. 蹲姿的注意事项

五、端，拿，递，送

1. 端拿递送的规范（实操训练）
2. 端拿递送的注意事项

案例：某银行服务人员接待客户

现场演练：学员练习仪态，分小组练习，老师一对一指导学员，达到标准仪态规范

现场演练：服务礼仪操

第三讲：服务沟通技巧，提升客户满意度

一、沟通的重要性

1. 沟通六件宝
2. 沟通 3A 原则
3. “听”字拆解
4. 聆听六要素

二、沟通基本礼仪

1. 态势语
2. 称呼礼
3. 正式场合要求
4. 称呼禁忌
5. 巧用称呼

三、沟通语言 1234

1. 语言表达原则 123
2. 服务语言 4 金句

第四讲：投诉处理

一、投诉处理的基本原则

二、投诉处理的方法

1. 投诉处理的步骤

- 1) 客户发泄
- 2) 记录投诉
- 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

2. 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：常用语练习

3. 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

4. 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

5. 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

6. 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

团队风采+例模拟呈现+结束风采