

银行星级标杆网点打造项目方案

课程背景：

为了打造中国银行业文明规范服务品牌，树立银行业良好社会形象，中国银行业协会自2006年起，在全国银行业范围内组织开展了中国银行业文明规范服务示范单位评选活动；在此基础上，为了进一步提高银行业金融服务水平，树立服务标杆，彰显行业风采，从2008年起将示范单位数额限定为一千家，即“千佳示范单位”，在千佳的基础上再评选出百佳网点，是中国银行业协会倾力打造的服务品牌，也是银行自身的荣誉，那么参评五星级网点则是创优的必经之路。

“千百佳网点”是中国银行业文明规范服务中含金量最高的荣誉、代表了中国银行业最高服务水准，已成为行业内具有先进性和示范性、代表一流服务水平和良好经营业绩、为业内公众广泛认可的品牌。

课程收益：

- 了解争创流程、争创难点、分项标准、设计思路
- 全方位服务诊断，确保检查评分无死角
- 分阶段纠偏和查漏补缺，确保服务水平持续固化
- 打造网点特色文化，文化的显性化和流程化
- 服务定人定责+技能鉴定，确保人人通关不掉队
- 掌握迎检基础现状，提出定制建议，提升迎检软实力

课程时间：5天，6小时/天

课程对象：银行网点负责人、理财经理、大堂经理、柜员等

课程方式：渐进式辅导，以“课堂培训+现场辅导+工具考核”的模式开展项目导入。

课程模型：



课程大纲

第一天：现场调研

一、调研与评估查：现场对照检查

二、内容：

1. 根据中银行协和标准，针对员工服务行为规范进行初次打评和诊断
2. 硬件设施、标识、服务文化建设和服务档案

三、具体实施：

1. 对照每一项指标进行打评后得出参评网点现有得分情况，初步了解网点整体服务水平
2. 向负责人提供诊断报告，找出自身存在的问题差距

- 网点评估检查技法



第二天：标准解读与课堂辅导

一、银行星级网点标准解读

二、银行星级网点创建关键要素

分析：我行离星级网点还有多远？

三、星级网点优质服务标准打造

1. 职业形象塑造

案例：好形象秒订百万大单

2. 形象礼仪——仪容礼仪

1) 女士化妆及发型选择

2) 男士修面及发型选择

3. 形象礼仪——仪表礼仪

1) 重视“7秒钟”效应

2) 男士服饰礼仪

4. 女士服饰礼仪

1) 西装套裙（裤）的穿法

2) 女士配饰

5. 形象礼仪——行为仪态礼仪

1) 行为仪态礼仪

2) 微笑服务礼仪练习

6. 服务接待礼仪

1) 接待客户的基本原则

2) 问候礼视情况而定

3) 接待注意问题

7. 引导

8. 银行岗位礼仪

1) 柜面人员礼仪

2) 大堂经理礼仪

四、星级网点投诉抱怨处理要求

1. 银行网点客户意见簿的管理要求

2. 客户投诉抱怨处理三部曲

3. 消费者权益保护和社会责任履行

互动：你认为我行在哪些方面做的不足

五、星级网点对环境提出哪些要求

1. 网点内部环境管理流程和要点

2. 网点外部环境管理流程和要点

互动：我行还有哪些需要改进的方面

六、星级网点管理模块执行要点

1. 网点管理要点

2. 服务管理要点

3. 人员管理要点

4. 业绩管理要点

互动：在网点管理方面，我们的优势有哪些

七、银行网点制度模块梳理

八、星级网点文化模块执行要点

1. 服务文化建设的重要性

2. 服务文化的显性建设

3. 服务文化的流程建设

第三天：现场辅导与纠偏

一、硬件整改辅导

1. 优化客户动线，规范并完善标识
2. 调整或补充硬件设施、设备
3. 厅堂物品管理

二、员工服务行为纠偏辅导

1. 员工职业形象塑造
2. 岗位互补
3. 员工服务行为及流程现场督导
4. 服务内训师培养

三、服务档案系统搭建

1. 检查服务档案完备情况

2. 档案分类辅导

- 1) 物理材料分类：纸质档案+电子档案
- 2) 文档内容分类：文字记录类+文件资料类
- 3) 制作形态分类：文书类+照片类+音像类

第四天（上）：设施日常维护及员工行为通关考核

1. 硬件设施日常维护
2. 按前期培训要求，固化员工服务习惯，通关考核
3. 档案完善与规范检查

第四天（下）：对标打分，查漏补缺

1. 逐一针对服务行为规范进行全面细致检查，及时发现问题，形成报告并反馈
2. 了解迎检信息

第五天：迎检模拟与交流

一、星级网点迎检流程要点

1. 迎检关键要点和核心内容
2. 迎检的误区和挑战
3. 迎检工作的准备和应对技巧

互动：迎检工作计划制定

二、参与创建人员经验交流