

# 《决胜在厅堂——银行网点沟通礼仪及标准化管理》大纲

**培训对象：**支行行长、大堂经理、厅堂管理人员等

**课 时：**2天

**培训形式：**理论 50%，实战演练 30%，案例讨论、经验分享、答疑 20%

**课程目标：**

- ◇ 了解沟通协调的重要性，掌握在工作中与各岗位人员不同的沟通技巧
- ◇ 掌握自身行为礼仪规范，提升综合职业素质，树立优质的银行形象
- ◇ 提升营业厅人员沟通能力、形体语言、表达技巧、服务用语技巧
- ◇ 演练现场管理的方法与技巧——6S 管理法

## 课程大纲

### 一、营业网点优质服务意识及心态之顿悟篇

- ◇ 机遇与挑战
- ◇ 解读当今竞争及未来的竞争是？
- ◇ 个人未来与企业的发展
- ◇ 我为谁工作？我的角色是什么？
- ◇ 营业厅是什么地方？顾客是谁？
- ◇ 是你在选择客户，还是客户在选择你？

### 二、营业网点优质服务之仪态训练篇

**【现场练习及案例分享】**

- ◇ 站姿、坐姿、走姿、蹲姿训练
- ◇ 鞠躬训练、手部训练
- ◇ 递接及引导、道别
- ◇ 禁忌

- ◇ 20 句厅堂服务规范用语标准化训练

### 三、 营业网点优质服务之仪容管理篇

【现场练习及案例分享】

- ◇ 笑容训练
- ◇ 表情与目光
- ◇ 服饰规范
- ◇ 红白黑裸妆化妆技法传授
- ◇ 丝巾与领带系法传授

### 四、 营业网点优质服务之厅堂日常管理篇

【现场练习及视频分享】

- ◇ 标准早会流程
- ◇ 员工服务行为检查考核
- ◇ 网点内的分层服务
- ◇ 6S 管理

### 五、 营业网点优质服务之厅堂沟通技能提升篇

【现场练习及视频分享】

- ◇ 形体语言表达技巧
- ◇ 服务用语技巧
- ◇ 沟通方式和技巧

### 六、 营业网点优质服务之现场“物”的管理

【现场练习及视频分享】

- ◇ 现场环境管理
- ◇ 现场设备管理
- ◇ 功能区管理

- ◇ 营业厅视觉营销管理

## 七、 银行营业网点厅堂优质服务之现场“事”的管理

- ◇ 客户排队（客户等候）管理
- ◇ 填单管理、客户分流、人员调度
- ◇ 咨询管理、等候管理、接触点管理
- ◇ 控场能力提升

## 八、 银行营业网点厅堂优质服务之现场“人”的管理

- ◇ 现场中自我管理
- ◇ 现场客户情绪管理——客户满意度模型分析
- ◇ 现场员工管理：员工心态 VS 员工行为督导