

《银行服务能力提升》课程大纲

课程概述：

本课程专门为提高银行人员的素质，提高柜面人员的服务水平和服务质量，有效提升银行的整体形象，帮助银行创造出更好的经济效益和社会效益，打造银行的优秀品牌而设计。

课程通过帮助员工树立职业化心态，培养服务意识和追求卓越服务精神，塑造完美职业形象，训练优质服务礼仪与服务技巧，与银行工作人员工作实际结合紧密、挖掘问题、形成共识并进行现场演练改善的实务性培训。

课程收获

- 建立银行员工乐在工作与职业化心态，以积极的态度面对新的挑战；
- 提升现场服务意识，追求卓越服务；
- 掌握服务岗位规范，提升服务质量；
- 掌握客户投诉处理管理的技巧，让客户感受不一样体验。

参加对象：银行大堂经理、柜面服务人员及相关人员

课时：2天

课程人数：30人左右为佳

培训形式：理论50%，实战演练30%，案例讨论、经验分享、答疑20%。

课程内容

一、前言：视图顿悟——启动学习礼仪规范的深层次“意愿”

二、银行员工快乐工作与职业化心态

- 新形势下银行业面临的挑战
 - 认识自我、了解自我
 - 柜员如何应对新的挑战？
 - 我们为什么而工作
- 工作态度对柜员服务质量的重大影响
- 人生的价值在于责任
- 柜员如何在工作中找到快乐的理由
 - 柜员工作岗位上的良好心态
 - 工作压力的调整和舒缓方法
- 感恩中成长
 - 设计自己的美好未来
 - 成长是实现个人战略的唯一途径

三、优质服务是银行永恒的主题

- 服务对银行的重要性
- 什么是优质服务
- 服务品质体现于服务流程当中

四、优质服务在岗位服务规范中体现

- 优质服务从行为举止规范开始
- 岗位服务站姿规范
- 岗位服务坐姿规范
- 工作中的蹲姿
- 岗位服务标准手姿训练
- 优质服务在仪容规范中体现
- 优质服务在着装规范中体现
- 服务规范七项修炼体现优质服务

五、柜面服务规范流程训练

- 营业前的准备
- 柜面服务中的业务处理
- 柜面规范服务7+7服务

六、营业网点客户关怀管理中创造不一样的客户体验

- 客户的引导与分流
- 营业网点客户排队管理
- 客户休息等候管理
- 关注客户服务需求
- 关注客户情绪与管理
- 关键触发点客户关怀

七、服务中投诉和抱怨的处理

- 正确认识客户投诉
 - 客户为什么会投诉
 - 投诉的目的
 - 投诉的类型
 - 客户投诉的四种需求
 - 了解把握顾客的心理
- 处理投诉抱怨的重点

- 顾客投诉的沟通技巧——用客户喜欢的方式去说话
- 投诉处理六步曲
- 面对难以处理的客户

备注：以上为教学大纲，教学时可适当调整顺序。