

《银行员工服务礼仪》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：1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——启动学习礼仪规范的深层次“意愿” 【视图顿悟】

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 【全体演练】
- 岗位服务坐姿规范 【全体演练】
- 工作中的蹲姿 【全体演练】
- 岗位服务标准手姿训练 【全体演练】
- 优质服务在仪容规范中体现 【视频分享】
 - 男士仪容规范
 - 女士仪容规范
 - 女士化妆技巧
- 优质服务在着装规范中体现 【视图分享】
 - 男士着装规范
 - 女士着装规范
- 服务规范七项修炼体现优质服务
 - 微笑服务的魅力 【全体演练】
 - 热情的迎客致意的礼节
 - 情绪控制与面客的表情神态 【全体演练】
 - 运用合理的眼光与客户交流 【全体演练】
 - 规范的服务手势运用 【全体演练】
 - 客户服务中说的技巧 【示范演练】
 - 客户服务中倾听的技巧

五、银行柜面服务六流程与话术 【全体演练】

- 迎接：站相迎、诚请坐
- 了解：笑相问、双手接
- 办理：快速办、巧提示
- 推荐：巧引导、善推荐
- 成交：巧缔结、合适办
- 送客：双手递、起立送

六、营业网点客户关怀管理中创造不一样的客户体验

【案例分享】

- 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

七、服务中投诉和抱怨的处理

- 正确认识客户投诉
- 投诉处理六步曲 【案例分享】

备注：以上为教学大纲，教学时可适当调整顺序。