

服务赚钱-----服务理念与服务技能提升

课时安排：12小时

为什么学习本课程：

银行的声誉和效益不仅来自产品和管理，最主要的来源于服务的最前沿---网点人员的优质服务，客户最先接触到的是他们，各种问题的发生也集中反映在一线员工中。目前，由于工作比较忙，进行的很多都只是业务技能的培训，员工们反映的非常重要的问题就是很想做好，可以缺乏方法和技巧，或者有的反应我为什么要为行长打工，为啥干这么多、这么累却给我这么少。我们的培训就是要解决我们到底在为谁做事，怎样才是很好的服务，服务好对我们自身、家庭、未来成长的好处价值，既然想做好，那么到底怎样做的问题。理念和态度改变了，技能才能发挥作用，主观能动性才能发挥作用，技能和业绩才会自发的突飞猛进，实现价值倍增。

谁应该学习本课程：全体员工、柜面人员

通过本课程您将学习到：

1. 最新的服务理念
2. 正确的思维方式
3. 如何满足客户的各种需求
4. 柜面优质服务标准流程
5. 有效的沟通是优质服务的前提

课程大纲：

第一部分 当下服务提升

- 一、案例分享
- 二、案例带给我们哪些启示
- 三、银行业的竞争现状
- 四、客户到底要什么
- 五、如果您是客户对这样的服务您满意吗
- 六、银行的优质服务理念
- 七、客户来银行是干什么的
- 八、你来银行工作是为了什么
- 九、留住客户对我们的价值

第二部分 夯实服务基础（案例呈现）

- 一、服务价值-----没有服务，拿什么竞争
- 二、服务意识-----优质服务，意识先行
- 三、服务态度-----软服务的行动准则
- 四、服务方法-----用行动感动顾客
- 五、服务素养-----只有专业，才能优质
- 六、服务品质-----提升顾客满意度
- 七、服务追求-----没有最好，只有更好
- 八、服务责任-----重于泰山
- 九、服务团队-----卓越服务的载体

第三部分 回归服务的本质（理念与事件的解决）

- 一、服务含义的关键词
- 二、服务的特性告诉了我们服务应该怎样做
- 三、客户永远是对的吗
- 四、客户错的我们该怎么办

- 五、如何对待无理挑剔的客户
- 六、柜面服务九过程
- 七、怎样在短时间内做好双向沟通
- 八、银行优质服务首问负责制
- 九、化解客户情绪前的工作

第四部分 服务魅力塑造 (现场训练)

壹、 微笑的魅力价值与训练

工作很累了，怎样能笑得出来？

贰、 仪容的金融行业标准--- (仪容带给客户什么)

面部、口部、体味、发部、手部、化妆、禁忌、饰物的佩戴

参、 仪表的金融行业标准---- (为何一定要这样做)

服装的搭配、领带和丝巾、纽扣礼仪、注意事项、鞋袜标准

肆、 仪态的金融行业标准--- (素质是怎样炼成的)

站立、行走、蹲坐、鞠躬、手势、眼神、

伍、 综合运用与实务----- (学以致用，习惯养成)

引领、交谈距离、指示签字和方向、接递账单、介绍产品、与客户交谈的位次、
当有上级部门检查、演示电子银行、为客户助臂、与客户握手、接受或递送名片、
一米线拥堵、窗口客户咨询

第五部分 服务语言训练 (情境演练与训练)

- 一、文明礼貌用语 (和理念结合)
- 二、主动相迎用语 (和内心结合)
- 三、常用认同语句 (和同理心结合)
- 四、常用赞美语句 (和方法结合)
- 五、常用复述语句 (和业务结合)
- 六、服务沟通标准句型 (和人性结合)
- 七、结束时使用的问话 (和满意度结合)
- 八、柜面优质服务流程 (和标准结合)
- 九、特殊情况用语使用 (和客户期望结合)

第六部分 综合运用与现场操练

- 1、当看见客户时
- 2、接递账单并指示签字
- 3、得体的礼貌询问和告别
- 4、客户办完业务没走时
- 5、柜台内为客户指示方向
- 6、客户反复询问时
- 7、后面的客户咨询问题时
- 8、客户要取的钱未到期时
- 9、客户说你的态度不好时
- 10、客户大额取款未预约
- 11、一米线拥堵时
- 12、客户有事情着急时
- 13、客户发牢骚或不耐烦
- 14、客户反复填错单据
- 15、号码叫过又同时来时

- 16、客户帐户要挂失时
- 17、客户的资料不符合要求时
- 18、发现假币时
- 19、客户的话反复听不清
- 20、当有上级部门检查时