

有话好好说--柜面人员服务与沟通话术(超级实用版)

为什么学习本课程：

在网点的培训和辅导中，感受很深的是员工们把产品弄懂了，流程掌握了，沟通的道理也清楚了，可还是不能很好地与客户进行沟通和交流。究其原因：每个人的生活习性、社会关系、家庭经历、学习背景、交际圈子和工作环境都不一样，这就形成了对问题的理解和认知都是有很大的差别，虽然老师和领导都在苦口婆心的尽心教育，但还是效果不理想，他们特别渴望的就是怎样把话说好，最好有一些话术参考，以便更好地服务客户。于是，我便根据网点实际工作中常用的服务与沟通话术整理一下，和学员们分享，不要求死记硬背，只要求理解客户的需求，掌握解决问题的思维方式，记住主要的沟通句型，会因人而异的参考使用并在此基础上不断改进与创新。

谁应该学习本课程：

柜面人员：公私柜员、大堂经理、理财经理、个金客户经理

『通过本课程您将学习到』

- 1、转换思维方式，进行换位思考
- 2、理解客户需求的多样性
- 3、用别人喜欢的方式去说话
- 4、以结果为导向优化过程
- 5、掌握解决问题的多种沟通话术

课时设计： 6 小时

课程大纲：

第一部分案例分享 需求满足

- 一、网点日常案例：
- 二、您如何看待这件事
- 三、如果是您如何处理这件事情
- 四、案例给我们哪些启示
- 五、客户到底怎样才能满意
- 六、客户的需求都有哪些
- 七、想法好更要结果好
- 八、客户的资料符合办理要求时
- 九、客户的资料不符合办理要求时

第二部分 有话好好说

- 一、文明礼貌用语：
- 二、主动相迎用语
- 三、柜面规范服务用语
- 四、常用认同语句
- 五、常用赞美语句
- 六、常用确认语句
- 七、常用拒绝语句
- 八、结束时使用语句
- 九、服务时有效沟通的标准句型

第三部分 现场演练 怎么说比说什么更重要

- 一、有效沟通示例
- 二、常见问题解答：(由于银行或员工引发的-----)

- 1、 营业时间已经到了迟迟还没开门时
- 2、 这项业务你不熟练或不知如何办理时
- 3、 内部有工作或事情需要你配合并离开时
- 4、 马上下班客户来办理不能完成的业务时
- 5、 银行产品发售日或客户工资集中发放日时
- 6、 客户要求的业务我们未开通或理财产品不如别行多时
- 7、 有客户在办理业务而你有其他业务或电话响起时
- 8、 里面员工多而窗口开的少客户表现出不满或谩骂时
- 9、 银行不能满足客户未预约的大额取款时
- 10、 由于新员工或业务差错而导致客户不满时

三、 常见问题解答：(由于客户或第三方引发的-----)

- 1、 客户需要了解办理时间时
- 2、 客户反复输错密码时
- 3、 客户要取的钱未到期时
- 4、 客户资料未带齐全不符合办理要求时
- 5、 客户办完业务没走时
- 6、 客户不会或反复填错单据时
- 7、 客户排错队伍或叫的号码已错过他又过来了时
- 8、 客户大额取款未带身份证时
- 9、 客户的话反复听不清
- 10、 客户指出你的态度不好或办理业务速度很慢时
- 11、 客户帐户着急要挂失时

- 12、客户经常来存大量零币时
- 13、客户存钱你发现假币时
- 14、你看到或感受到客户的语言或态度很不友好时
- 15、客户在厅堂内吸烟时
- 16、客户的宠物带到厅堂时、
- 17、客户喝得很醉来办理业务时
- 18、特殊客户群体来办理业务时
- 19、客户要求你通融并违规办理业务时
- 20、客户不理解银行的业务规范时

第四部分 总结分享 提炼提升

- 一、老师总结提炼
- 二、学员总结分享
- 三、个性化疑难问题解答