

# 服务观念与服务意识提升

## 第一篇：揭开服务的面纱

### 1. 服务的价值

- 1) 优质服务能够提升银行的竞争力
- 2) 优质服务能够获得客户的满意度
- 3) 优质服务能够弥补产品上的不足

### 2. 服务的特点

- 1) 无形性
- 2) 差异性
- 3) 同步性
- 4) 不可储存性

### 3. 优质服务的特性

## 第二篇：了解你的客户

### 1. 客户的概念和范畴

- 1) 存量客户
- 2) 潜在客户
- 3) 竞争对手的客户
- 4) 渠道和供应商
- 5) 媒体与公众
- 6) 内部客户

### 2. 客户的需求特点

- 1) 马斯洛需求的五大层次

### 3. 客户满意 VS 客户忠诚

## 第三篇：树立优质服务意识

### 1. CS 的概念

### 2. CS 的内涵

- 1) “客户永远是对的”
- 2) 对客户表示热情、关注与尊重
- 3) 迅速响应客户的需求
- 4) 帮助客户解决问题
- 5) 提供个性化的服务

- 6) 设身处地为客户着想
- 7) 持续提供优质的服务
3. 互动：辩论赛-“客户永远是对的吗？”

#### **第四篇：服务者心态与技能**

##### 1. 服务者心态-“四心法则”

- 1) 真诚心
- 2) 自信心
- 3) 责任心
- 4) 同理心

##### 2. 培养积极的心态

- 1) 主动 帮助每一位客户
- 2) 积极 对待每一件事情
- 3) 快乐 面对每一天工作

##### 3. 结语：重新解读 SERVICE 的内涵

- 1) S (Smile to everyone) 微笑
- 2) E (Excellence in everything) 专业
- 3) R (Reaching out to every customer with hospitality ) 热情
- 4) V (Viewing every customer on special ) 尊崇
- 5) I (Inviting your customer to return) 好客
- 6) C (Creating a warm atmosphere) 温馨
- 7) E (Eye contact that shows we care) 关注