

厅堂服务礼仪与客户满意度提升

培训对象：网点经理、网点负责人外，还有网点经理后备、客户经理等营销人员

既有管理者的角度又有员工执行的角度，课题以管理角度偏重。

第一部分：服务观念的导入

1. 服务工作的真实含义：满足顾客显性需求和隐性需求
2. 营业厅服务的特点
 - 1) 服务时间短
 - 2) 服务空间固定
 - 3) 所有的服务过程都在顾客的注视中
3. 服务是一项心理与专业相结合的工作
4. 我们每天的工作究竟是在做什么？
 - 1) 与顾客做心理沟通和业务沟通
5. 做好网点服务在顾客心理中的重要位置
6. 针对盘龙中行服务扣分项的特别说明

第二部分：营业厅服务礼仪概述

一、礼仪的概述

- 1) 礼仪及礼仪的作用
- 2) 礼仪在服务工作中的运用

二、服务礼仪之一——仪表礼仪

- 1) 服务的首轮效应 - 良好服务的开端
- 2) 表情

- 3) 服饰
- 4) 发式发型的职业要求
- 5) 女士化妆与男士修面的具体要领
- 6) 禁忌

三、服务礼仪之二——仪态礼仪

四、服务礼仪之四——语言礼仪

五、服务礼仪之五——电话礼仪

六、服务现场的礼仪规范（主要针对营业前台）

1. 服务理念、服务要求
2. 服务姿态训练---标准服务手势、表情
3. 服务常用语
 - 1) 常用各类礼貌用语如：称呼语、欢迎语、问候语、征询语、问询语、应答语、道歉语、感谢语、结束语、告别语等
 - 2) 现场语言的选择
4. 服务实操
 - 1) 当客户走近柜台前时
 - 2) 当客户办理业务时
 - 3) 当接待客户咨询时
 - 4) 当遇客户抱怨时
 - 5) 当遇客户提出表扬道谢时
 - 6) 身处公共区域时
 - 7) 特殊情况处理

8) 服务禁忌与服务禁语

第三部分：现场客户管理艺术

一、客户的引导与分流

1. 客户分流引导流程
2. 客户分流引导原则
3. 客户分流引导技巧
4. 客户贵宾识别引导流程
5. 潜在贵宾客户识别线索
6. 识别核心素质要求
7. 客户服务流程管理
8. 客户休息管理

二、客户情绪管理技巧

1. 营业网点氛围营造
2. 客户情绪激励策略

第四部分：营业厅处理顾客投诉的礼仪与技巧

一、正确认识顾客投诉

1. 顾客投诉的心理分析
2. 顾客的目的
3. 正确认识顾客的投诉
4. 建立良好的处理投诉的心态

二、处理投诉时的礼仪

1. 站在对方的立场思考

2. 进入顾客的心理频道
3. 展现顾客需要的表情
4. 控制讲话的语速语气

三、如何处理顾客的投诉

1. 处理顾客投诉与抱怨的前提
2. 认识自我在沟通中的障碍
3. 处理投诉的原则：
 - 1) 先处理心情 再处理事情
4. 处理投诉的关键：满足顾客的隐性需求
5. 思考：抱怨中的顾客在想什么？
6. 平息顾客不满的基本方法

第五部分：帮助顾客解决问题的步骤

1. 顾客服务中的 3A 规则
2. 服务实践 - 营业厅的服务程序（情境模拟）
 - 1) 服务准备
 - 2) 迎接客人
 - 3) 接待客人
 - 4) 送别 - 善始善终
 - 5) 流程描述：迎客、接待、办理、确认、送客
3. 持续提升
 - 1) 追求完美 - 习惯决定命运
 - 2) 每天进步一点点

3) 不求最好 只做更好

4) 养成良好的服务习惯

第六部分：厅堂环境管理

一、四个服务形象标准——外部环境管理、营业环境管理、自助区域管理、内部环境管理

二、八大服务专业标准——专业服务要求、专业服务用语、专业服务形象、专业服务流程、专业服务细节、专业服务素质、专业服务人员配备、专业服务客户满意度

三、二种服务便利标准——便民服务设置、基本服务设置

四、六项制度执行标准——工作例会管理、服务现场管理、服务制度管理、自助设备管理、服务质量管理、基础工作管理

五、大堂服务细节经常出现的问题总结：

1. 大堂现场管理要点：大堂经理每隔半小时巡视一次大堂

1) 网点门口三、五米距离范围干净、整洁、有条理、车辆停放有秩序

2) 裸露的电线归类整理拉直隐藏

3) 绿色植物

4) 叶面上不能有黄叶和灰尘

5) 根部和泥巴处不可有烟蒂和纸屑

6) 托盘内不能有污物和积水

7) 清洁扫把与工具不用不能出现在大堂

8) 自助前台每半小时补充整理清洁

9) 有明显的禁烟标志，烟缸里烟头不超 2 个

10)柜台外保持干净整洁

11)(密码器归位、客户服务评价器笔放好、凳子成一直线，做到定位定型定线)

12)每半小时垃圾桶处理(三分之二)

2. 服务规范现场管理重点

1) 符合总行、分行规定(柜员、保安、客户经理有问题)

2) 功能区域划分合理

3. 设施现场管理重点

1) 摆放合理、有序，做到定期检查，及时更换，确保完好准确

2) 外汇牌价牌、利率牌、基金行情准确、及时、完好

3) 时钟及日历准确、悬挂在醒目合理位置

4) 服务告知牌、暂停服务牌等无破损、无污垢、无手写现象

5) 各种服务设施和业务宣传广告、海报摆放整齐，张贴规范，及时撤换过期的业务宣传广告和海报

6) 填单台整洁、填写范例齐全

7) 便民设施齐全，老花镜、笔、点钞机等放置在醒目位置

8) 各种自助设备干净、整洁、线路规整，能正常工作

4. 机器出现故障如何处理？消耗品安全库仓标准？

5. 设施温馨小贴士？ 客户隐私？

6. 对大堂经理的检测要点

7. 大堂经理要体现四项能力(动脚动手动口)

8. 客户走进大堂，记住了以下三点：

1) 大堂环境(环境很重要)

- 2) 服务态度(着装与礼仪)
- 3) 工作效率(迎送客户)
9. 客户的期望与银行面临的挑战
10. 大堂经理有效应对策略
11. 赢在大堂思索-----
 - 1) 银行大堂经理最重要的素质是什么
 - 2) 案例：美国花旗银行在客户服务上的细节
12. 客户服务的最高境界：让客户成功！