

服务意识与服务营销

课时设计：2天

课程大纲：

第一章：银行员工服务意识篇

- 一、揭开服务的面纱
- 二、银行做好服务的价值在哪里？
- 三、良好的服务意识是开启服务之门的钥匙
 1. “始终以客户为中心”
 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

第二章：银行员工服务营销篇（重点）

- 一、柜面坐销技巧
 1. 银行产品的卖点在哪里？
 2. 柜面的坐销流程与话术
- 二、信贷员营销技巧（重点）
 1. 电话预约客户的五步流程
 2. 电话销售时产品介绍如何做到“短、平、快”
 3. 如何处理电话预约时的客户异议
 4. 信贷员拜访客户的面谈技巧
 - 1) 贷款客户的需求挖掘
 - 2) 银行产品的有效呈现
 - 3) 推动成交的六大法则

第三章：银行员工服务礼仪篇

- 一、银行员工仪容着装礼仪
 1. 仪容:发型标准、面部要求、肢体修饰
 2. 化妆:淡妆上岗、避短藏拙、整体协调、常规遵守、工作妆指导
 3. 着装:岗位着装、职业着装、穿着禁忌

4. 佩饰:佩饰的风格、佩饰的搭配、佩饰的数量、佩饰的技巧

二、银行员工举止礼仪

1. 正确站姿
2. 正确坐姿
3. 正确走姿
4. 正确蹲姿

3、银行员工神态礼仪

1. 微笑
2. 眼神

三、信贷员商务礼仪（重点）

1. 介绍礼仪
2. 握手礼仪
3. 名片礼仪
4. 中餐宴请礼仪

第四章：服务礼仪辅导（晚间）

1. 礼仪操教学与训练

讲师助理：