

# 建设银行“三综合”服务再提升培训

## 课程大纲：

### 第一部分：柜面服务销售标准化流程

#### 一、柜面服务营销七步曲

1. 举手迎（或站相迎）
2. 笑相问
3. 礼貌接
4. 及时办
5. 巧营销
6. 提醒递
7. 目相送

#### 二、柜面亲和力服务四指标

1. 声音的魅力
2. 情感的传递
3. 意愿的表达
4. 形体的助力

### 第二部分：如何塑造一线柜员诚信和可靠职业形象

#### 一、仪容仪表仪态

1. 柜台人员的形象要素、职业特征和专业色彩
2. 工服穿着要点
3. 容易被忽略的重要细节

#### 二、职业形象提升技巧

1. 注意您日常的修养和习惯调整
2. 完成您的职业形象设计
3. 强化形象魅力的特长技能
4. 知识面、口才、艺术修养、运动
5. 清晰而美好的职业形象

### 第三部分：柜台服务举止

#### 一、站姿、坐姿、走姿、蹲姿

1. 迎接客户时的正确站姿
2. 办理业务时的正确坐姿

3. 工作区间的正确走姿

4. 工作区间的正确蹲姿

## 二、身体手势语言

1. 迎接客户时头部、眼神、面部表情、手势、上下身躯语言

2. 办理业务中头部、眼神、面部表情、手势、上下身躯语言

3. 处理内部事宜时头部、眼神、面部表情、手势、上下身躯语言

## 三、物品取放方式

1. 接递存折、证件、开户凭证等的正确方式

2. 客户借用笔或其他物品时的正确递交方式

## 第四部分：柜台服务技巧

### 一、银行服务核心技巧一：有效沟通

1. 客服表达技巧

2. 客服聆听技巧

3. 客服观察技巧

4. 电话客服技巧

5. 模拟演练、点评

### 二、银行服务核心技巧二：理解客户

1. 客户的期望值分析

2. 换位思考、感同身受

3. 针对性提问技巧

4. 如何超越客户期望值

5. 模拟演练、点评

### 三、银行服务核心技巧三：抱怨处理

1. 如何看待抱怨：抱怨是金

2. 客户抱怨应对的原则及方法

3. 客户抱怨处理实战技巧

4. 客户抱怨案例分析

5. 模拟演练、点评

## “三综合”柜员销售技能提升

### 前言：

#### 一、前期课程回顾

1. 柜员服务营销技能回顾

2. 客户投诉处理技能回顾
  3. 团队协作与沟通回顾
  4. 情绪与压力管理回顾
  5. 问题分析与解决回顾
- 二、“三综合”下建行营销如何突围
- 三、综合柜员职业化心态
1. 金融营销理念
  2. 综合柜员心态调整
  3. 综合柜员角色定位于分工
  4. 综合柜员工作内容
- 四、综合柜员电话邀约技巧
- 五、综合柜员柜面销售技巧

**讲师助理：**