

优质文明规范服务定制培训课程架构

【课程背景】

当前，商业银行的利率市场化终于迈出了实质性步伐，各家金融机构将全面进入“利率竞争”时代。面对政策环境和经营形势的变化，在金融市场加剧“不良”竞争的状态，同一区域如何应对复杂的客户群体和简单的管理模式，银行要从原有的支行行长“单打独斗”的营销方式，转变为以“网点服务”带动存款，以“团队服务”创造绩效，通过提升营业网点优质文明规范服务工作，逐渐在当地形成百姓心中的满意银行，用优质文明规范服务铸就品牌。

通过优质文明规范服务营销存款，通过优质文明规范服务营销客户，从差距中找到优势，从优势中找到模式，从模式中带动管理，从管理中带动经营，从经营中带动效益，从效益中看到回报。

【课程思路】

针对中国银行业协会千佳百佳文明示范单位优质文明规范服务星级工作，建立一套完善的网点标准化服务管理体系，并对银行营业网点各岗位员工按照服务客户群体不同，进行有针对性、分层次、标准化培训，体现出银行营业网点标准化、人性化服务礼仪规范辅导原则。从而达到营业网点标准化建设，使其服务管理水平与规范化服务水平显著提升，实现营业环境管理标准化，服务考评管理标准化，全面提升银行品牌形象与社会影响力、核心竞争力，在一年内达成优质文明规范服务星级网点的目标。

【课程项目】

- ★ 1.优质文明规范服务标准化建设辅导系统培训；
- ★ 2.星级网点打造及员工系统培训；
- ★ 3.非柜面服务人员培训；
- ★ 4.新员工上岗前培训；
- ★ 5.团队拓展训练；

【课程对象】

- 1、大堂经理
- 2、现金柜员
- 3、培训辅导员
- 4、网点负责人
- 5、行长及副行长或分管行长

【课程流程】

一、项目启动会：

“破冰”拉近与学员之间的关系

二、网点前期调研：

- 1、网点晨会；
- 2、网点环境：内部环境、外部环境、功能分区、物品摆

放；3、网点服务档案；4、网点员工状态：服务流程、服务礼仪、服务规范；

三、集中培训：

1、基础礼仪培训；2、职场魅力培训（化妆、盘头、丝巾、领带）统一；
3、银行网点7+7服务流程及五个基本动作；4、晨会、晨会迎宾；

四、驻点辅导：

白天进驻网点：功能分区、网点服务档案整理、晨会及迎宾导入、网点物品规范化摆放、网点标示标牌规范粘贴；

五、晚间培训内容：

规范讲解、情景演练、团队训练、温情时刻；

六、结项会：

1、总结；2、汇报演出；3、感恩的心

【课程目标】

通过对银行营业网点硬件设施和软件服务等进行有针对性的现场辅导与督导，为银行营业网点标准化建设提供有效解决方案。使银行营业网点标准化建设得到整体改善和提升，主要成效体现在：

- 1.一年内达成“优质文明规范服务星级网点”的目标；
- 2.营业网点硬件设施和软件管理水平与服务规范化水平显著提升；
- 3.通过服务“五规范”（即规范服务形象、规范服务行为、规范服务语言、规范服务标准、规范服务管理）管理，达到服务流程标准化；
- 4.全面提升银行在当地的社会影响力、在同业中的竞争力；
- 5.通过优质文明规范服务，全面提升营业网点绩效；

6.营业网点柜面人员充分掌握“7+7 服务流程”、“临柜及大堂经理 5 个基本动作”规范、符合职业形象规范、掌握服务礼仪、掌握与客户有效沟通技巧、掌握客户抱怨投诉处理技巧；

7.大堂经理达到职业形象规范，掌握服务礼仪、与客户有效沟通技巧，有效解决客户抱怨、处理投诉，能充分做好现场客户接待、分流、客户营销、业务指导、客户送别等服务流程；

8.营业网点负责人掌握现场督导的方法和技巧、早会经营、巡检方法、现场客户满意度管理、服务问题分析与解决；

9.保安、保洁符合职业规范形象，做到快速反应处理突发事件，维护营业网点日常秩序；

10. 提升辅导员（督导员）的授课水平、使其辅导技巧、检查技巧显著提升；

11. 达到营业网点硬件设施的规范摆放，建立档案管理体系。