

《银行网点标准化管理服务培训》

【课程背景】

近年来，中国银行业逐步形成了全方位的竞争局面，作为银行机构最重要的服务营销渠道、处于银行业竞争最前线的阵地——网点，越来越多的获得各大银行领导层的关注和重视。通过多年的银行咨询培训总结，银行柜员及信贷员对网点业绩提升、服务提升、人才提升、品牌提升至关重要，名副其实可被称为“中坚”力量。银行基于对其在网点核心作用的战略规划，希望通过改变服务及习以为常的被动服务营销模式为主动服务营销模式，提高他们的服务方式及营销技能等综合能力，提升网点中长期绩效的关键“X”变量，通过构建网点团队，细化网点服务方式转变、营销流程梳理和技巧提升以及相应网点营销及客户管理工具开发三方面的举措，打造网点营销形式多样化模式。使得网点工作团队能够成为一个“合格的”、“胜任的”中坚力量，最终提升银行的整体服务及营销水平，为银行系统后续发展打下坚实基础。

【课程时间】

每天上午	每天下午
9:00—12:00	14:00—17:00

【课程对象】

银行柜面员工

【课程目标】

- 明确优质柜面服务的重要性
- 了解优质柜面服务的标准，强化服务意识
- 提升岗位自我的职业形象，提升柜面工作效率形象

【课程方式】

- 讲师讲述
- 案例精举
- 情境演练
- 团队游戏
- 形体训练

采用幽默学习式教学，以“实效、落地、固化”的方式让学员在项目过程中能够通过自身学习、实战演练以及模拟再现，真正将服务力提升落地显性，具体操作思路如下：

◇ 体验教学

- 1、现场教学：讲师将最先进知识传授给银行学员；
- 2、学员练习：学员将所学知识加以练习；
- 3、讲师点评：学员的实际案例，现场与学员共同分析；
- 4、现场互动：讲师与学员亲密互动，营造出愉悦、幽默的学习氛围；
- 5、情景模拟：学员将所学大量的知识转化为日常工作中的具体行为；

【课程大纲】

第一天课程：

课程名称：《礼仪系列----银行柜面服务礼仪规范》

一、柜面服务意识解读篇----态度决定一切

- 为什么让客户100%满意？
 - 顾客是谁？
 - 是你在选择客户，还是客户在选择你？
 - 重新定位客我关系
- 什么影响客户100%？
 - 客户满意度影响因素分析
 - 服务者素质与客户感知度
 - 魅力、亲切的服务如何打造？
- 柜面业务如何让客户100%满意？
 - 短短的办业务的时间，能否让客户觉得很贴心
 - 如何打造贴心的柜面服务？
 - 柜面服务意识核心是什么？

二、柜面服务礼仪梳理篇---- 细节决定成败

- 柜面仪容礼仪规范
 - 仪容要求---你的脸就是一张企业名片
 - 头发是你的第二张脸
 - 手部要求细节
- 柜面仪表礼仪规范
 - 服务人员着装规范
 - 鞋、袜规范
 - 领带、丝巾、饰品规范
- 仪态礼仪规范
 - 服务中各种姿势的要领
 - 站、立、坐、行、蹲
 - 眼神的运用技巧
 - 微笑的魅力及训练

课程名称：《服务流程系列----银行柜面服务 7+7 服务流程》

- 第一步：手相迎
- 第二步：笑相问
- 第三步：双手接
- 第四步：快速办
- 第五步：巧营销
- 第六步：双手递
- 第七步：目相送

➤ 流程演练---现场模拟演练

课程名称：《服务流程系列----银行网点员工五个基本动作》

第二天课程：

课程名称：《银行网点 6S 规范系列》

银行的服务规范及 6S 网点规范管理要求

	作用	达到目的	活动列表
整理	台内物品的分类分级保管	没有无用、多余的物品 减少架子、箱子、盒子等。	1.定期清除私人用品，使用率不高的物品及过期的宣传品。 2.员工抽屉里的物品分类摆放各类文件柜、抽屉有明确的标识、内中物品与标识关系对应。
整顿	物品定位摆放 所需物品能及时到位	1.业务受理期间所需物品能立即发现； 2.每个柜台内的物品摆放一致并能符合人体力学要求。	定期查看员工柜台内的物品摆放情况及时调
清扫	保持柜台内与柜台上的清洁卫生	柜台内无纸屑异物、台面的物品均可见本色，即时清理客户在柜台上留下的杂物。	培训员工保持柜台卫生的方法，随时巡查员工柜台内的卫生
清洁	将上述三项制定成制度文本以供员工执行使用。	使整理、整顿、清扫工作常态化。	管理者可制定分工明确、包含频度、方法、目的的执行表格，以供各岗位员工使用。
素养	培养员工良好习惯，增强团队凝聚力。	透过长期的执行形成员工习惯。	管理者以身作则创造良好的工作场所。培养各种良好的服务规范、服务礼节，养成遵守集体决定事项的习惯。
安全	安全防范意识	安全的工作环境有效的应对措施	防火、防抢、防盗等安全预防举措，落实各项安全管理责任人。应对突然停电、爆炸、抢劫等突发情况的

	安全防范机制特殊情形应对措施		处理流程
--	----------------	--	------

课程名称：《银行网点规范系列——布局厅堂》

按照中国银行业协会百佳、千佳文明示范单位的规范标准来进行讲解

第一模块：

- 1、环境管理
- 2、室外环境维护
- 3、室内环境维护
- 4、便民服务
- 5、营业环境设置

第二模块：服务功能

第三模块：

- 1、信息管理
- 2、温馨提示
- 3、风险管理

第四模块：大堂管理

第五模块：柜面服务与效率

第六模块：员工管理

第七模块：服务基础管理

第八模块：经营业绩

第九模块：公平对待消费者

第十模块：服务文化教育

第三天：

课程名称：《营销系列——转变观念提升营销意识》

模块一：银行外拓的背景与目的

- 1、银行业目前面临哪些挑战？
- 2、其他银行如何积极迎接挑战？
- 3、什么是营销？营销的优势？

模块二：营销意识提升

- 1、外拓营销心态准备
- 2、外拓营销角色转变

模块三：银行营销的流程与技巧

- 1、营销的操作流程
- 2、营销的“九阴真经”

模块四：银行营销的方式与策划

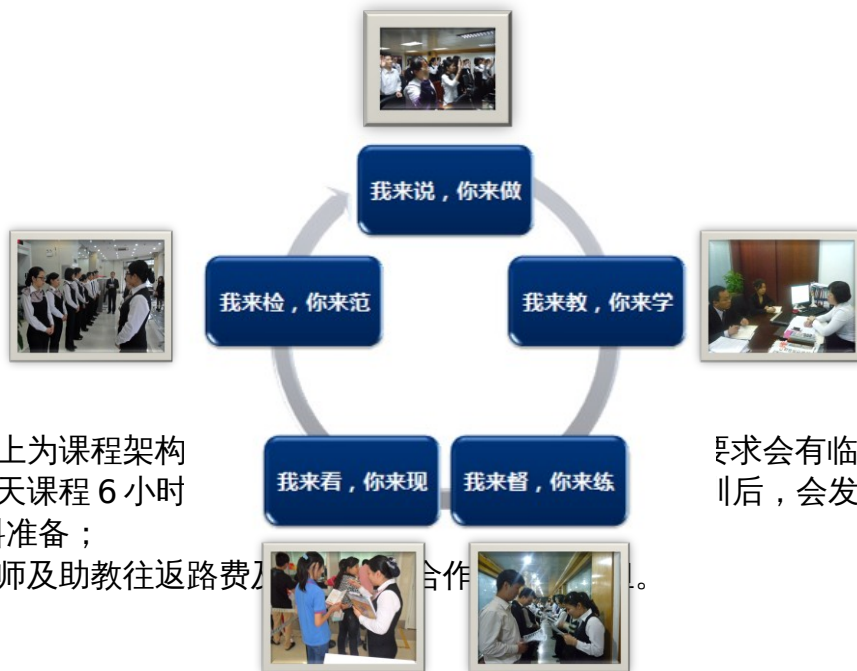
- 1、非金融服务

2、 金融生态圈

采用幽默学习式教学，以“实效、落地、固化”的方式让学员在项目过程中能够通过自身学习、实战演练以及模拟再现，真正将服务力提升落地显性，具体操作思路如下：

◇ 体验教学

- 6、现场教学：讲师将最先进知识传授给银行学员；
- 7、学员练习：学员将所学知识加以练习；
- 8、讲师点评：学员的实际案例，现场与学员共同分析；
- 9、现场互动：讲师与学员亲密互动，营造出愉悦、幽默的学习氛围；
- 10、情景模拟：学员将所学大量的知识转化为日常工作中的具体行为；



备注：

- 1、以上为课程架构
- 2、每天课程 6 小时
位物料准备；
- 3、讲师及助教往返路费及合作

要求会有临时性变动；
||后，会发给参训单