

五星级柜面的卓越服务

课程对象：

临柜人员、个人客户经理、理财（零售）经理

课程目的：

银行柜面作为对外服务的窗口，不仅直接体现银行的公众形象，而且对维护客户关系起到非常重要的桥梁作用，如何培养和造就一支良好的、高素质的柜面员工

课程内容：

一、树立卓越服务理念

1. 一个中心

1) 价值营销，提高客户忠诚度

2. 三大纪律

1) 先服务再营销！

2) 先服务好初次来办理业务的客户

3) 多做一点，主动服务，超越期望，赢得忠诚客户

3. 五项注意

1) 积极正面的服务情感体验

2) 持续的客户教育与指导

3) 提供客观的意见

4) 一致的服务感受

5) 主动承担责任

二、如何说好柜面标准服务用语和做对柜面服务动作

1. 柜面服务 12 句话
2. 柜面服务动作
3. 柜面优质服务标准
4. 柜面优质服务流程
5. 激情新型晨会

三、柜面服务礼仪

1. 银行员工职业形象管理
2. 银行员工仪容仪表礼仪
3. 工前职业形象一分钟检查操
4. 银行员工仪态及接待礼仪
5. 形体仪态：站、坐、行、蹲要求；
 - 1) 接待礼仪
 - 2) 致意礼仪
 - 3) 递接物品
 - 4) 引导引领
 - 5) 手势指示
 - 6) 握手
 - 7) 递送名片
 - 8) 介绍礼仪
6. 临柜服务原则
7. “四声”
8. 六个一样

9. 六个主动
10. 六个严禁
11. 银行优质服务语言规范
12. 银行大堂现场管理

四、大堂服务一日流程

1. 工前准备：
 - 1) 迎接、分流、引导客户（优先叫号）：
2. 指导填单：
 - 1) 识别、挖掘、管理、营销目标客户：
3. 自助服务区管理：
4. 引领VIP流程：
5. 咨询、抱怨投诉处理、客户告别流程：
6. 工作结束：
 - 1) 大堂常见问题处理
 - 2) 客户要求代为填单
 - 3) 下班了，客户要求办理业务，
 - 4) 换零钱的他行客户
 - 5) 吞卡要求马上拿卡
 - 6) 客户要求护送现金
 - 7) 一定要在在柜面缴费的客户
 - 8) 被客户误解时
 - 9) 卡消磁了

10) ATM 机出钞慢，经常出错。

11) 客户的假钞

7. 卓越服务 4A 原则

1) Accept 接受客户

2) Appreciate 欣赏客户

3) Admire 赞美客户

4) Affinity 亲和力

五、客户关系维护与挽留技巧

1. 客户投诉处理原则

2. 客户排队 6 大对策

3. 投诉客户回访技巧

4. 化解客户抱怨原则

5. 投诉抱怨处理 7 步法及 4 大原则

6. 媒体曝光等危机处理

7. 网点动态图改造

8. 投诉处理演练通关演练