

商业银行柜面服务营销标准训练

课程收益：

熟悉柜面服务标准作业流程，帮助柜员提升标准化服务水平；

提升服务意识，端正服务心态；

从正反案例中分别借鉴、运用和起到警示作用；

开阔视野，了解国内外先进银行的服务理念和做法；

学会规划职业生涯，强化持续职业发展(CPD)的意识。

授课方式：

课堂互动教学：理论授课、案例分析、分组讨论、模拟场景实际训练；

多媒体教学：图片和教学视频播放等；

实践式教学：训练中穿插现场参观、营业大厅现场操作指导等内容，强化柜面服务标准流程的操作和实践；

职业指导：根据客户需要，可实行远程职业指导，作为现场授课方式的补充和递进。

课程时间：2天，6课时/天

授课对象：商业银行柜面服务人员，小班制(40人以内，训练式教学)

课程特色：实用性强，大量银行柜面案例。

课程大纲：

第一讲：接待准备

一、整理仪容

1、面部

化妆

面部表情

微笑

2、着装

职业化着装要求和技巧

佩带装饰

着装禁忌

二、心情准备

1、健康心态

培养自信、健康的心态

体验晨会给员工带来的精神状态

2、心理调整

放松身心的技巧

如何调整柜台服务心理压力

三、环境准备

1、工作台

物品的摆放要求与整理技巧

2、办公环境

如何与同事和睦相处

如何保持环境整洁

四、保密要求

1、硬件保管

公章、私章，柜员操作卡的存放要求

2、软件保管

电脑操作密码，现金尾箱、重要凭证的管理要求

第二讲：招迎道谢

一、招迎

1、目光

与客户目光接触的要求和技巧

2、标准动作

招迎动作训练

3、标准语言

文明礼貌用语、标准化服务规范语言的使用

二、道谢

1、标准动作

标准化动作训练

2、标准语言

标准化道谢语言的内容和使用

第三讲：服务营销过程

一、帮助客户

- 1、了解客户听的技巧和用心服务。
- 2、提供服务如何让客户更满意。

二、交叉销售

1、三秒钟销售

让柜员掌握简单的销售技巧。

2、开放式提问

从销售的角度，向客户提问的技巧。

三、处理异议

1、要求

对客户提出的疑问，如何解释本行的产品？

四、邀请购买

1、要求

如何在柜面促成销售

五、留住客户

1、检查满意度

如何对自己的服务进行自查？如何调整和改进服务偏差？

2、邀请客户

如何让客户成为你的回头客？

第四讲：处理柜面投诉

一、精神安慰

1、道歉

2、鼓励客户

二、实际帮助

1、解决问题

2、如何缓解客户怨气和解决客户投诉

第五讲：个人生涯规划

一、职业发展路径

1、专业路线

2、职场路线

二、职业装备

1、资格认证

2、学历教育

三、素质提升渠道

1、外部

2、自学

柜员的职业发展前景和如何规划个人生涯规划

实现个人职业生涯规划需要做的准备