

# 银行优质服务礼仪与客户投诉处理技巧

## 培训对象

大堂经理、理财经理、客户经理、柜员等银行相关人员。

## 课程时间

2天（12小时）

## 授课方式

理论讲授、案例分析、短片观看、头脑风暴、培训游戏、示范指导及模拟演练

导言：

头脑风暴：您碰到哪些关于客户服务、沟通、投诉与商务礼仪等方面的难题？

每人提出自己工作中难题，老师将这些难题作为案例在整个课程中地穿插、分析、演练，解决学员实际难题。

## 课程大纲

### 第一章 银行优质服务理念

壹、为什么要重视客户服务？

（一）我们的工资由谁付？

（二）什么是银行生存的根本？

（三）在竞争白日化的今天，我们靠什么赢得市场？获取利润？

贰、银行优质服务的“三心”原则

参、银行服务礼仪之本——以客为尊，客户至上

案例分析与点评：

❖ 存款与取款两张脸

❖ 主动上门为残疾老人补办存折感动客户

### 第二章 银行职员专业形象塑造

一、着装礼仪

（一）重视“首因效应”——用良好的第一印象赢得客户信任

（二）银行职员的着装规范

1. 着装 TPO 原则

2. 商务着装六不准
3. 银行女职员的着装规范
4. 银行男职员的着装规范

## 二、 仪表礼仪

- (一) 银行职员的发型
- (二) 银行职员的面容
- (三) 银行女职员的化妆
- (四) 银行职员的体味
- (五) 银行职员的手部
- (六) 银行职员的口腔

## 三、 仪态礼仪

- (一) 银行女职员的站姿、坐姿、蹲姿、走姿
- (二) 银行男职员的站姿、坐姿、蹲姿、走姿
- (三) 银行职员鞠躬礼仪
- (四) 银行职员的手势运用

1. 叫号手势礼仪
2. 请客户入座的手势礼仪
3. 接递票据手势礼仪
4. 请客户签名或阅读的手势礼仪
- (五) 银行职员的微笑与眼神规范礼仪

现场演练与诊断：如何“提升”你的服务形象魅力指数

银行职员专业形象自检与互检

## 第三章 商务接待礼仪

### 一、 通用接待服务礼仪

- (一) 称呼礼仪
- (二) 握手礼仪
- (三) 名片礼仪
- (四) 介绍礼仪
- (五) 进出乘电梯礼仪

- (六) 行进位次礼仪（陪同引导、上下楼梯）
- (七) 会客、谈判座次礼仪
- (八) 乘坐轿车座次礼仪
- (九) 接打电话礼仪

## 二、 银行各岗位服务礼仪标准

- (一) 网点负责人服务礼仪标准与要点
- (二) 大堂经理服务礼仪标准与要点
- (三) 大堂服务员服务礼仪标准与要点
- (四) 高柜、低柜人员服务礼仪标准与要点
- (五) 客户经理、理财经理服务礼仪标准与要点
- (六) 保安、保洁员服务礼仪标准与要点

## 三、 典型问题服务礼仪与技巧

- (一) 交接班时的服务礼仪
- (二) 遇客户假币时的服务技巧
- (三) 电脑发生故障时的服务技巧
- (四) 遇客户不会签名怎么办？
- (五) 遇客户忘记密码怎么办？

## 第四章、营销沟通礼仪

### 一、 影响沟通效果的因素分析

### 二、 高效沟通的核心原理

### 三、 与客户高效沟通的六大法宝

- (一) 微笑是通行证——有效沟通的前提
- (二) 正确陈述技巧——不同表达方式，不同收获效果

➤ 精彩开场的八大切入点

➤ FAB 产品销售技法

- (三) 有效提问——吸引客户关注，挖掘客户需求

➤ 了解客户（KYC）常见提问话术

➤ 挖掘客户需求的 SPIN 提问技巧

- (四) 高效倾听——了解客户核心想法和需求

(五) 由衷赞美——快速获得客户好感

(六) 同理心沟通——增加客户的认可度和信任感

案例：

- 兑换千元硬币换来百万存款
- 话原来可以这么“说”
- 一个提问带来一笔交易
- 乔·吉拉德销售失败与成功的经验分享

“提问”、“倾听”与“赞美”演练

四、 四种不同人际风格客户的沟通技巧

第五章、客户投诉处理技巧

一、 投诉风险分析

二、 投诉原因分析

(一) 客户投诉三大根源

(二) 客户投诉背后的期望

(三) 客户投诉目的与动机

三、 投诉处理的基本原则

(一) 积极主动原则

(二) 客观公正原则

(三) 高效专业原则

(四) 合规谨慎原则

四、 投诉处理的八步骤

(一) 处理投诉前的自我心态调整

(二) 迅速隔离客户

(三) 仔细倾听，理解抱怨

(四) 表示同情理解，安抚客户情绪

(五) 分析原因，掌握客户真实需求

(六) 提出公平化解方案

(七) 获得认同，立即执行

(八) 跟进实施，及时反馈

## 五、 投诉处理七种技巧

- (一) 有效倾听技巧
- (二) 积极引导技巧
- (三) 情绪控制技巧
- (四) 适当致歉技巧
- (五) 语言表达技巧
- (六) 问题处理技巧
- (七) 分析总结技巧

## 短片观看及案例分析

- 1、 关于银行排队时间太长的投诉处理案例
- 2、 关于银行服务流程繁琐的投诉处理案例
- 3、 关于银行服务人员服务态度的投诉处理案例
- 4、 关于理财产品盈利问题的投诉处理案例
- 5、 骚扰客户抱怨投诉处理案例；
- 6、 恶意投诉处理案例；
- 7、 补偿型客户抱怨投诉案例；
- 8、 特殊身份客户抱怨投诉案例；