

大堂经理服务礼仪与服务规范

【课程前言】

大堂经理是银行先锋部队，是客户首先接触的银行职员，大堂经理一举一动代表了银行的形象及声誉。所以大堂经理必须提高自己的专业技能、外在形象等方面修养，客户对银行的评价往往依据对大堂经理的评价开始，大堂经理处在备受瞩目的环境中，客户可以从大堂经理的工作态度推断出银行服务水平和

【培训时间】2天（共12学时）

【培训人员】银行大堂经理、前台服务人员等

【培训方式】

课堂讲述→案例分析→头脑风暴→情景演练→短片播放→图片展示→

【课程大纲】

第一板块：大堂经理服务意识与服务理念篇

大堂经理角色定位的重要性。

大堂经理如何培养强烈的服务意识？

服务意识决定服务行为，服务行为决定服务结果。

留住顾客的秘籍---钓鱼理论分享？

一个对我们服务态度不满的客户所带来的后果？

解决服务态度首先解决做人处事态度，此态度正确，服务态度才能正确。

案例1：大堂经理带来的千万存款

案例2：面对脾气暴躁客户怎么办？

第二板块：大堂经理成功职业形象塑造篇

- 银行大堂经理“仪容、仪态”礼仪
 - ◇ 银行大堂经理表情训练
 - ◇ 银行大堂经理发型要求
 - ◇ 银行大堂经理面容要求
 - ◇ 银行大堂经理体味要求
 - ◇ 银行大堂经理手部要求

- ◇ 银行大堂经理站姿、坐姿、走姿及蹲姿训练
- ◇ 银行大堂经理递物、接物及服务指引手势训练
- ◇ 银行大堂经理厅堂引领综合礼仪训练
- ◇ 现场仪容、仪态通关检索
- **银行大堂经理“仪表”礼仪**
- 1、银行男性大堂经理着装规范**
- ◇ 大堂经理职业装纽扣系法
- ◇ 大堂经理职业装口袋慎放物品
- ◇ 大堂经理职业装保持不卷不挽
- ◇ 要慎穿羊毛衫、巧配内衣、衬衫及领带
- ◇ 鞋子、袜子协调搭配并保持清洁
- ◇ 男士穿行服的“三个三”原则
- 2、银行女性大堂经理着装规范**
- ◇ 发型、面容、化妆、衬衫、工牌、领带、鞋袜等规范要求
- ◇ 女性着职业装六大禁忌

第三板块：大堂经理营业网点优质服务礼仪篇

壹、银行大堂经理社交视线关注礼仪

- 迎接客户、3米内注视客户
- 与客户交谈，目光停留在社交凝视区
- 与女士交谈时，目光禁忌
- 与新客户交谈时，带浅笑及不时目光接触
- 倾听时，目光专注、适时回应、交流

贰、银行大堂经理称呼礼仪

六种不同客户的称呼选择：

- 职务性称呼
- 职称性称呼
- 行业性称呼
- 性别性称呼
- 姓名性称呼

- 年龄性称呼

参、 银行大堂经理全程工作礼仪守则

营业前礼仪、营业中礼仪、营业后礼仪

壹、 站立

贰、 观察

参、 检索

四、 回答

伍、 保持

六、 不准

四、银行大堂经理岗位职责

1、迎接客户礼仪

站立迎接客户，并按注视礼、微笑礼、表情礼、问候礼、聆听礼、手势礼等基本银行礼仪标准，欢迎客户光临。

2、分流、引导客户礼仪

对于小额存款、信用卡还款等客户的引导礼仪？

对于办理电汇、购买理财等非现金业务客户的引导礼仪？

对于办理现金类业务客户的引导礼仪？

3、识别客户礼仪

4、营业大厅现场管理礼仪

5、妥善处理客户投诉礼仪

6、恭送客户离开礼仪

对于重要客户恭送礼仪？

对于一般客户如何恭送？

五、大堂经理具体工作时礼仪规范要求

- 请客户就坐，解答疑问
- 先仔细聆听，再回答疑问
- 多发问、获取客户资料、收取意见
- 解答业务疑难问题
- 跟进客户服务、满足需求

- 客户询问不熟悉业务时礼仪

六、 大堂经理介绍业务产品时礼仪规范要求

- 学习、了解产品特点，向客户清楚解释。
- 了解客户需求，提供可行的服务建议。
- 对于VIP和潜在VIP及时引荐给理财经理。
- 不要采取强迫性方式向客户销售。
- 重要客户提现要求，向上级及时请求。

七、 银行大堂经理日常工作禁忌

- 只知微笑，不懂业务。
- 回答个别客户问题时间过长，忽略其他客户。
- 大堂经理忙于自己事物、保安充当大堂。
- 大堂经理成了客户经理和会计的跑腿。
- 几个大堂经理窃窃私语。
- 大堂经理擅自离岗。
- 偏离主题，与客户过度拉家常。
- 大堂经理热情不够，目光呆滞、表情木讷。

八、 银行大堂经理常用基础社交礼仪

银行大堂经理会面礼仪：称呼、介绍、握手、名片

银行大堂经理陪客行进礼仪、引领礼仪

银行大堂经理迎客礼仪、送客礼仪

银行大堂经理拨打电话礼仪

银行大堂经理电梯及楼梯礼仪

第四板块：银行大堂经理高效沟通礼仪篇

一、影响沟通效果的因素分析

二、银行大堂经理实用厅堂沟通技巧

- (1) 学习了解客户心理沟通层次图

- (2) 解读不同性格客户采用不同沟通模式
- (3) 压力下客户通常四种沟通模式再现（现场角色扮演）

三、营造沟通氛围

四、沟通秘笈：微笑、赞美、提问、关心、聆听

五、聆听对方核心需求

六、深入对方情境

- 1、探索客户心理冰山
- 2、进入客户的心理世界
- 3、如何站在客户立场进行沟通
- 4、尽快进入客户心理舒适区

第五板块：银行大堂经理客户投诉处理技巧篇

一、及时妥善处理客户投诉相关技巧

- (1)、当客户投诉，及时上前了解需求并协助柜员及时给予解释
- (2)、永远不要与客户争执
- (3)、巧妙向客户解释交易问题和银行政策
- (4)、向客户提出可行建议
- (5)、大堂经理自己不能处理，及时上报
- (6)、必须确保客户满意离开

二、客户抱怨投诉心理分析

- (1)、客户抱怨投诉三大需求
- (2)、产生不满、抱怨、投诉的三大原因
- (3)、客户抱怨产生的过程
- (4)、客户抱怨投诉类型分析
- (5)、客户抱怨投诉的心理分析
- (6)、客户抱怨投诉目的与动机

三、处理客户投诉宗旨：客户满意最大 VS 银行损失最小

四、处理客户投诉的要诀：先处理感情，再处理事情

五、客户抱怨投诉处理的三明治技巧

六、客户抱怨投诉处理的六部曲

七、与上级领导配合处理客户抱怨投诉处理技巧

