

营业厅现场优质服务管理

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、现场管理服务技巧

一、 现场管理三大类型：硬件、软件、氛围

(一) 几十张硬件配备问题图片案例分析

(二) 几十张软件管理失误图片案例分析

二、 (三) 几十张氛围营造不佳图片案例分析

三、 四大技巧快速判断客户服务需求：看、听、问、思

四、 现场客户引导与分流

- (一) 贵宾识别引导流程
- (二) 潜在贵宾客户识别线索
- (三) 识别核心素质要求
- (四) 客户分流引导流程
- (五) 客户分流引导原则与技巧

客户分流引导话术

五、 优质客户服务的四个基本阶段：□

- (一) 接待客户；
- (二) 理解客户；
- (三) 帮助客户；

六、 留住客户；

七、 关注接待客户

- (一) 客户进门时关注
- (二) 客户等候时关注

八、 客户离开时关注

九、 现场服务接待礼仪与技巧

- (一) 职业着装
- (二) 仪容仪表
- (三) 站姿
- (四) 坐姿
- (五) 走姿
- (六) 蹲姿
- (七) 鞠躬礼仪
- (八) 自我介绍
- (九) 名片交接
- (十) 指引手势
- (十一) 指导取号
- (十二) 指导填单

- (十三) 指导使用 ATM 机礼仪
- (十四) 指导使用自助终端礼仪
- (十五) 回答客户提问礼仪
- (十六) 派发银行宣传单张礼仪
- (十七) 产品营销的礼仪
- (十八) 遇客户不自觉排队沟通礼仪
- (十九) 遇客户在前厅大声喧哗沟通服务礼仪
- (二十) 遇客户假币沟通服务礼仪

客户等待时间过长沟通服务礼仪

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、现场营销服务沟通技巧

- 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
- 四种不同人际风格客户的沟通技巧

第四章、现场客户投诉处理服务技巧

- 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

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；