

银行全员服务意识提升与沟通技巧

何慧

【课程背景】

20年前走在华尔街金融大道，道路两边一家家世界顶级的银行机构和金融公司，当你随意走进一家，厅面的一二十位工作人员无不来自世界顶级名校，如今当你故地重游，随意走进一家机构看见的大多是机器服务、智能系统取代了银行网点的诸多工作……

我们的银行人员核心竞争力到底在哪？

如何在同品竞争中拔得头筹？

机器人式的机械式服务 VS 有温度的服务如何区别？

如何让我们的服务更走心？更有温度……

【课程收益】

- 1) 建立银行服务人员乐在工作的职业心态，以积极的态度面对新的挑战
- 2) 全面打造银行服务人员职业形象
- 3) 提升银行服务人员的现场服务意识，追求卓越服务
- 4) 使学员掌握服务沟通技巧，提升服务质量

【课程对象】 银行全员及大堂经理、柜员等

【课程时间】 6小时 /1天

【课程大纲】

第一讲、银行服务十大心态——好服务的基础

视频分享：这是一个变化的世界……

小组思考：这和我所在行业有何关系？

结论：银行服务升级何去何从

壹、 民生银行的经典案例启发

贰、 银行服务数据大对比

参、 服务的四个层次

肆、 打造金融专家型服务的十大心态

测评工具：十大心态最优的特质？需要提升的特质分别是什么？

伍、 聚焦服务核心竞争力

测评工具：柜面服务岗位如何聚焦自己的核心竞争力？

第二讲、沟通礼仪之——肢体语言密码传情达意

壹、 肢体语言是礼仪素养的外在体现

1)企业金字“招牌”VS 企业金字“杂牌”

小组探讨：作为银行柜面人员的专业素养如何体现？

1) 肢体语言密码的重要性

二、交流中的肢体语言解析

1) “金融专家”举手投足间体现的专业化程度

2) 站、坐、行、蹲基本要领与禁忌

3) 鞠躬、引导、及递接物品的规范化训练

三、礼仪综合技巧实操

1) 柜面服务人员鞠躬礼仪 理论讲解+实操训练

2) 引领接待礼仪 理论讲解+实操训练

3) 引领手势 银行系统手势操训练

4) 客户敬语礼仪

5)引导、分流客户语言技巧

现场演练：学员练习仪态，分小组练习，老师一对一指导学员，达到标准仪态规范

第三讲、沟通礼仪之——怎么说比说什么更重要

外拓营销的沟通流程分解

案例分享：2000万业务这么来的？

1、 沟通前目标确定

1) 确定目标并达成共识

2、 事前准备工作

1) 我方方案准备

2) 对方的全面了解工作

3、 洽谈中确认需求及态度

1) 聆听寻找客户心理诉求 2) 倾听中常见障碍

4、好问题成就好人生——问的诀窍

1) 4 种问题类型解析

2) 问话技巧模拟练习

5、处理异议

6、达成协议与实施