

营业厅网点服务礼仪及标准流程提升

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】大堂经理、柜面服务相关人员

【课程时间】6小时 /1天

【课程大纲】

第一讲：高品质的营业厅网点服务

课程团队游戏导入

思考：这是一个变化的世界

- 1、头脑风暴：你最满意的一次网点服务接待
- 2、案例分享：《10086的超级VIP》
- 3、何为高品质的网点服务
- 4、如何拥有良好的服务意识
- 5、优质的营业厅网点服务四个阶段
 - 1) 基本服务
 - 2) 满意服务
 - 3) 超值服务
 - 4) 难忘服务

6、服务心态自测表

第二讲：网点标准仪态规范及礼仪细节

- 1、 小组讨论：形象的非语言表达
- 2、 塑造良好的第一印象
 - 1) 第一眼印象=第一印象=首轮效应
 - 2) 5秒决定对方对你的第一印象，第一印象只有一次机会
- 3、 自信是职业形象的开始
 - 1) 网点工作人员制服着装规范
 - 2) 制服、工号、腰带、丝袜、鞋
 - 3) 发型的要求：颜色、长发要求、短发要求
 - 4) 工作淡妆要求：化妆的重要性；日常工作妆五步曲
 - 5) 配饰的要求：项链、耳环、手链、戒指、手表等
- 4、 服装自检自查
 - 1) 网点工作人员的形象要求
 - 2) 网点工作人员日常着装的 TPO 原则
 - 3) 网点工作人员工作装着岗位规范
 - 4) 网点工作人员工作着装的禁忌

视频分享：《肢体语言的奥秘》

- 5、 标准的服务站姿训练（心理暗示、现场演练、点评）
- 6、 端庄的服务坐姿训练（心理暗示、现场演练、点评）
- 7、 稳健的服务走姿训练（心理暗示、现场演练、点评）
- 8、 大方的服务蹲姿训练（心理暗示、现场演练、点评）
- 9、 服务中得体的手势与动作规范训练（心理暗示、现场演练、点评）
- 10、 手势、鞠躬等礼仪细节（心理暗示、现场演练、点评）

第三讲：网点服务 7+7 规范训练

理论导入：作为网点职员的你，今天“7+7”了么？

柜员手势操导入：《我爱我的岗位》

- 1、 站相迎训练：（讲解、动作要点、服务用语、现场演练）
- 2、 笑相问训练：（讲解、动作要点、服务用语、现场演练）
- 3、 双手接训练：（讲解、动作要点、服务用语、现场演练）
- 4、 快准办训练：（讲解、动作要点、服务用语、现场演练）
- 5、 巧营销训练：（讲解、动作要点、服务用语、现场演练）
- 6、 双手递训练：（讲解、动作要点、服务用语、现场演练）
- 7、 站相送训练：（流程、动作要点，服务用语）
- 8、 大堂经理七步曲工作规范实操+演练

第四讲：营业厅网点客户投诉及沟通技巧训练

案例分析：客户为何不信任我？

- 一、沟通视窗——知己知彼、百战百胜

- 1) 为什么沟通如此困难
 - 2) 沟通原理图形解析
 - 3) 沟通的目的
- 式、 与信贷客户沟通技巧
- 1) 怎么说比说什么更重要
 - 2) 耐心倾听的技巧
- 参、 营业厅客户投诉处理技巧
- 1) 常见客户投诉产生的原因
 - 2) 投诉基本处理原则
 - 3) 投诉处理 7 步曲+模拟演练
 - 4) 所有章节课程回顾及阶段性总结、现场提问