

《有礼行遍天下——银行柜员服务礼仪》

【课程背景】

银行业竞争日益激烈，迫使银行业不断转型，从结算型网点到服务型网点，从服务型网点再到智能型网点，但究其根本都是要为客户提供更好的服务。但是服务质量好坏的核心不在于硬件环境的变化，而在于软件环境也就是人的因素，因此银行业最大的竞争是员工素质的竞争，这一点已经成为不争的事实。拥有优雅得体的职业形象、亲切规范的仪态举止、大方得体的沟通风格，是个人素养的外现和企业文化的传承。塑造良好的职业形象和修炼优雅得体的服务沟通礼仪是银行柜员需要掌握的职业化提升必修课。

【课程收益】

提升商业银行柜面人员的服务意识和沟通技巧；

依据职业形象管理规范，从仪容仪表、职业着装、服饰搭配等方面提升柜员外在形象的细节，建立与客户良好的第一印象；

参照商业银行网点服务程序和服务标准，训练柜面服务人员规范的基本仪态，并对人际交往中的基本仪态和厅堂服务礼仪进行演练；

提升柜员的抗压能力，掌握由内而外的有效沟通技巧，激发员工内驱力，带动柜面人员的主动营销意识，提高商业银行网点的经营业绩。

【课程特色】

该课程是专为改变柜面服务人员的行为模式而设计的课程，通过反复训练全方位提升其职业化素养及服务水准；

课程重视现场学习的实操，将商业银行日常工作规范融入到教学当中，让学员掌握与客户沟通的关键要领，为客户留下积极愉快的印象；

课程将通过视频观摩、现场演练、分组讨论、互动体验等方式，在老师的指导下，激发学员的内驱力，进而由内而外的将所学所感真正应用于日后的实际工作，提升工作效能，带动银行网点的经营业绩。

【课程对象】 商业银行网点服务人员

【课程时长】 2天（6小时/天）

【课程大纲】（可根据客户要求订制内容）

一、深入认识银行业的客户服务

- 1、服务是一种修行——有礼修遍天下
- 2、改变从心开始——意识改变带来行为改变，行为改变带来结果改变
- 3、神奇定律——人生无处不成交

案例：[《窈窕绅士》被拒绝的原因](#)

二、柜面服务之职业形象塑造篇

1、仪容

- 1) 职场人士卫生、仪容、发型的规范
- 2) 细节决定成败——职场仪容的禁忌

2、仪表

- 1) 职业着装的原则
- 2) 男士着装及搭配原则
- 3) 女士着装及搭配原则

4) 先做到再成为——职场着装的禁忌

案例：将职业行服穿出优雅和时尚感

演练：5分钟搞定职业妆

三、柜面服务之行为礼仪

1、微笑——运气和财富的转换器

2、眼神——运用目光进行高效沟通

3、站姿——体现企业的精、气、神

4、坐姿——体现企业的温文尔雅

5、蹲姿——体现企业的优雅得体

6、鞠躬致意礼——15度用于倾听、30度用于感谢、45度用于致歉

7、银行常用的标准手势

演练：小组演练及展示

四、柜面服务礼仪七步曲

1、迎接：站相迎、诚请坐

2、了解：笑相问、双手接

3、办理：快速办、巧提示

4、推荐：巧引导、善推荐

5、成交：巧缔结、快速办

6、送客：双手递、起立送

演练：礼仪操编导及展示

五、柜面服务之业务办理

- 1、仔细聆听，弄清意图
- 2、收取客户凭证时礼仪
- 3、客户输入密码，打印资料及签字确认等礼仪
- 4、递送资料、款项给客户礼仪
- 5、接收钱物，唱收唱付

演练：结合行业和岗位，运用所学仪态训练，编导演一部岗位受理业务情景剧

六、服务礼仪之沟通篇

- 1、塑造柜面服务人员的声音形象
- 2、将礼貌用语刻画成记忆习惯
- 3、柜员服务人员的情绪管理
- 4、当遇到客诉等压力事件时如何有效应对

案例：保险公司客服的受理电话

演练：简单易学的声音训练法