

# 《银行大堂经理服务礼仪与有效沟通》

## 【课程收益】

学习以客户为中心的全新的商业银行服务理念，把银行服务的理念与员工敬业爱岗的行为具体衔接。

通过规范的行为举止，形象的全面塑造与指导，树立优质品牌，树立优质的银行形象，优化规范服务流程。

通过正面、反面的经典案例分析，提高相关人员投诉纠纷的处理能力和技巧，把危机变为机会，高效的沟通技巧营造良好的口碑。

【课程对象】大堂经理、网点主任

【培训用时】1天

【主讲老师】胡爽姿

【培训方式】引导式培训、案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练

## 【课程大纲】

### 第一模块：大堂经理优质服务“心”思维

#### 一、现代服务环境下的服务特征

1. 不懂业务，做不好服务；懂了业务还要有温度
2. 制度+温度的服务
3. 优质客户服务的五要素
4. 从人性出发的客情管理
5. 用服务触动人心，产生感动经济

#### 二、积极情商服务“心”思维

1. 如何建立良好的第一印象？
2. 五招让你赢得和建立信任
3. 练习三大有用的习惯
4. 六大关键时刻助你与客户建立坚固的情感工程

### 第二模块：大堂经理现场接待礼仪

#### 一、大堂经理的职业形象要求

1. 职业着装
2. 仪容仪表
3. 职业仪态
- 站姿、坐姿、走姿、蹲姿

#### 二、大堂经理客户接待礼仪

1. 自我介绍
2. 名片交接
3. 指引客户的礼仪
4. 客户服务中的各类手势
5. 开关门的礼仪

#### 三、大堂经理现场客户服务礼仪

1. 指导取号
2. 指导填单
3. 指导使用 ATM 机礼仪
4. 回答客户提问礼仪
5. 低柜服务礼仪
6. 派发银行宣传单张礼仪
7. 产品营销的礼仪
8. 遇客户不自觉排队沟通礼仪
9. 遇客户在前厅大声喧哗沟通服务礼仪
10. 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

#### **四、客户现场接待引导引流服务礼仪**

1. 现场客户引导与分流
2. 贵宾识别引导流程
3. 客户分流引导流程
4. 客户分流引导原则与技巧
5. 客户分流引导话术

### **第三模块：大堂经理客户投诉处理与有效沟通**

#### **案例导入：一句话引起的投诉**

##### **壹、客户抱怨和投诉的内容**

1. 面对抱怨时的自我检查---哪里出了问题？

##### **贰、客户抱怨处理的方法**

1. 处理投诉应有的阳光心态---自我改善、自我提升的良机
2. 常见客户抱怨与异议的原因
3. 投诉客户的心理分析

##### **参、客诉处理时的方法与技巧**

1. 投诉处理的两大原则
2. 投诉渠道的明示与欢迎投诉、方便投诉和奖励投诉机制
3. 处理投诉时的话术应用
4. 始终使客户处在受控状态（受理时间和过程感知）

##### **四、简单、有效的安抚客户情绪的方法**

1. 心理清空的技巧
2. 补偿的技巧
3. 被关注、被尊重的技巧

##### **伍、处理投诉六顶思考帽及六个步原则**

#### **课程总结**