

《银行网点服务礼仪及标准流程提升》

授课讲师：何慧

【培训目的及意义】

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……

【课程效果】

- 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
- 全面打造银行服务人员职业形象
- 提升银行服务人员的现场服务意识，追求卓越服务
- 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

【培训时限】 培训方法】

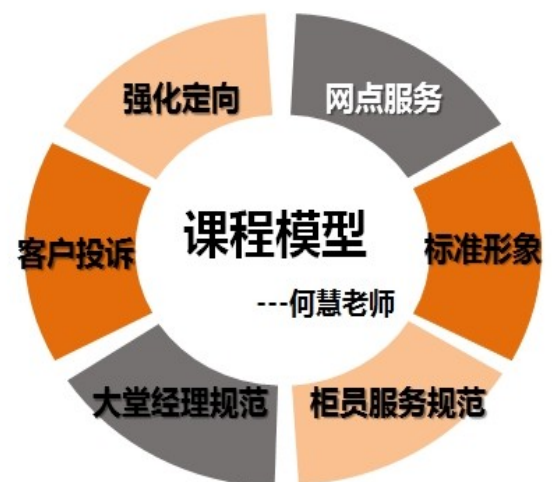
【课程主体内容】

第一讲：高品质的营业厅网点服务

课程团队游戏导入

视频：变化世界和我的关系

- 1、头脑风暴：你最满意的一次网点服务接待
- 2、案例分享：《民生银行智能化》《创新营销渠道模式背后的思考》
- 3、何为高品质的网点服务



4、如何拥有良好的服务意识

5、营业厅网点服务六维度

检视工具：我是否达到银行网点六维度的标准？

第二讲：网点标准仪态规范及礼仪细节

小组讨论：形象的非语言表达

1、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

2、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

3、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》

4、标准的服务站姿训练（心理暗示、现场演练、点评）

5、端庄的服务坐姿训练（心理暗示、现场演练、点评）

稳健的服务走姿训练（心理暗示、现场演练、点评）

7、大方的服务蹲姿训练（心理暗示、现场演练、点评）

8、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）

9、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+8 规范训练

理论导入：作为网点职员的你，今天“7+8”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、大堂经理八部曲工作规范实操+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：开玛莎拉蒂的“抠门”女客户

1、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

沟通的目的

2、与信贷、银行产品业务等客户沟通技巧

怎么说比说什么更重要

耐心倾听的技巧

营业厅客户投诉处理技巧

常见客户投诉产生的原因

投诉基本处理原则

投诉处理7步曲+模拟演练

所有章节课程回顾及阶段性总结、现场提问

第五讲、课程回顾及学习评估

学习成果分享

学习计划：工具表的运用及落地计划

所有章节课程回顾及阶段性总结、现场提问、合影留念

课程工具见下图：

