

《银行全员服务意识提升与沟通技巧》

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】

- 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

【培训时限】 6小时 /1天

【培训方法】

培训师主讲，现场模拟训练、案例分析、小组讨论、游戏互动等

【课程主体内容】

第一讲、银行服务效能加速器——态度决定一切

视频分享：变化世界和我的关系

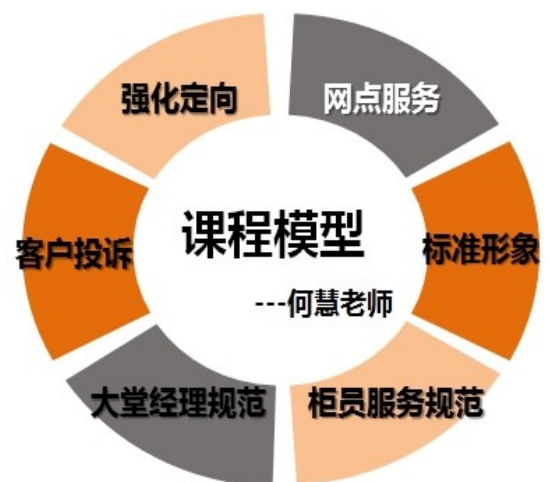
小组思考：这和我所在行业有何关系？

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、 银行优质服务的六大维度



四、 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、肢体语言沟通——肢体密码传情达意

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：客户肢体语言密码解析

1) “金融专家”举手投足间体现的专业化程度

2) 从站、坐、行、蹲中抓取客户真实情感信息

3) 用鞠躬、引导、递接物品的小技巧快速拉近好感

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、分流客户的语言技巧

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、银行客户沟通——怎么说比说什么更重要

营销产品的服务话术技巧

案例分享：2000万业务这么来的？

1、沟通前目标确定

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) 问题类型解析：如何快速抓取客户核心需求

2) 问话技巧模拟练习

5、处理异议

6、达成协议与实施

第四讲、课程回顾及学习评估

- 1、学习成果分享
- 2、学习计划：工具表的运用及落地计划
- 3、所有章节课程回顾及阶段性总结、现场提问、合影留念

课程工具及学术支持详情见下图：

