

## 银行服务礼仪——赢在服务力

### 课程背景：

作为服务行业，商业银行除了出售自己的有形产品外，还要出售无形产品——服务，银行的各项经营目标需要通过提供优质的服务来实现。“以客户为中心”，是一切服务工作的本质要求，更是银行服务的宗旨；是经过激烈竞争洗礼后的理性选择，更是追求与客户共生共赢境界的现实要求。

做好银行服务工作、取得客户的信任，很多人认为良好的职业操守和过硬的专业素质是基础；其实，真正做到“以客户为中心”，银行服务贵在“深入人心”，既要将服务的理念牢固树立在自己的内心深处，又要深入到客户内心世界中，真正把握客户的需求，而不是仅做表面文章。

职业形象是外在的，职业素质是内在的，《银行服务礼仪——赢在服务力》课程的目标，是内外兼修——从思想上重新认识自我，打造阳光心态，树立服务意识，来适应竞争激烈的新经济条件，使员工了解新经济条件下的职业使命、心态、责任、角色、精神、能力、行为标准与综合素养。

### 课程收益：

1. 通过培训使学员掌握现代银行服务场合中通用的礼仪规范；
2. 通过培训能够提升学员服务意识，打造良好的职业素养；
3. 通过培训帮助学员塑造与本企业形象吻合的个人职业形象；
4. 通过培训使学员掌握服务过程中接待客户的礼仪及接听电话礼仪；
5. 通过培训帮助学员提升个人沟通能力，掌握礼貌沟通的基本要素；

6. 通过培训帮助学员提升银行语言沟通技巧，掌握客户异议处理技巧。

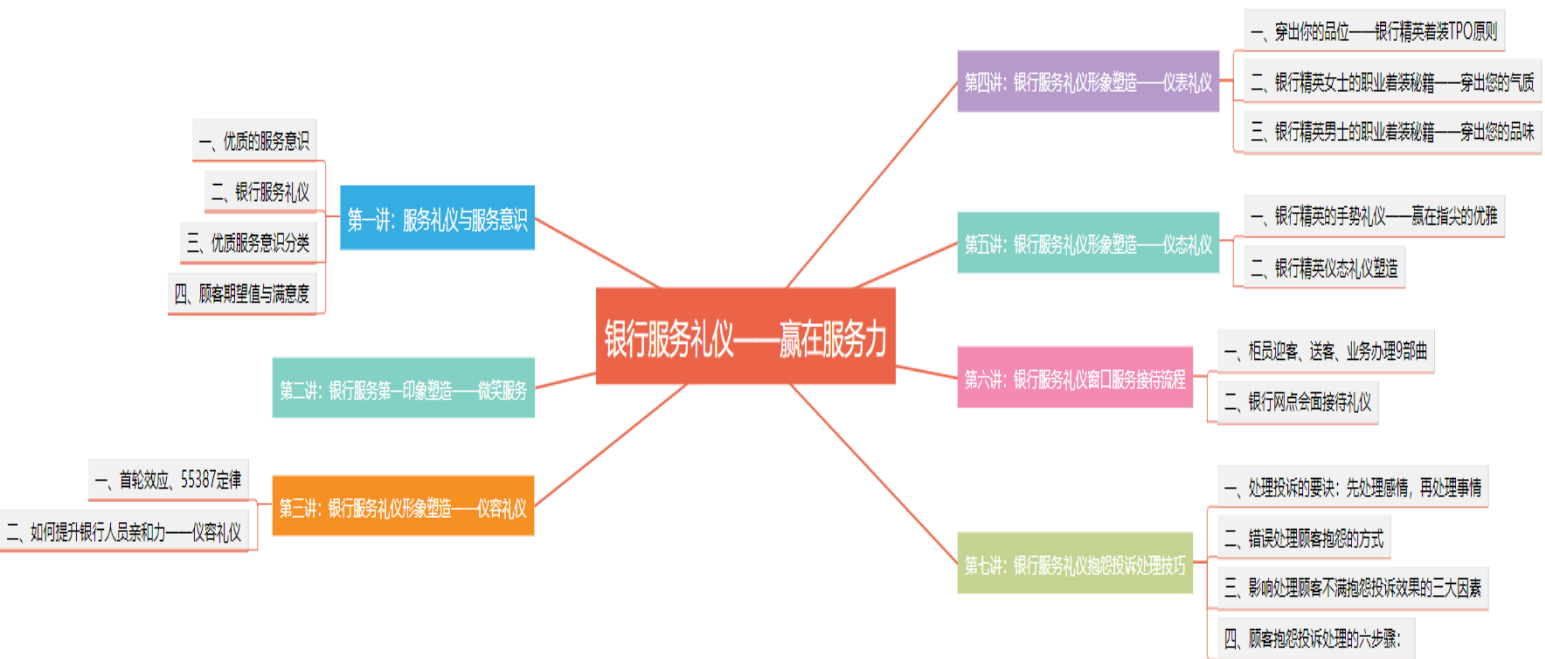
**课程时间：**2天，6小时/天

**课程对象：**银行窗口服务人员、大堂经理、新员工等

**课程方法：**幽默授课+学员互动+案例分析+情景展示+实战演练

**课程比例：**基础礼仪知识讲授 30%+案例分析 20%+互动式体验 10%+实操

**演练 40%**



## 课程大纲

### 第一讲：服务礼仪与服务意识

#### 一、优质的服务意识

讨论：

1. 你期望客户以什么对待你对待你的工作？

2. 你期待客户给你服务打几星级？

#### 二、银行服务礼仪

1. 礼仪的核心及作用
2. 最具营销力的是服务

### **三、优质服务意识分类**

1. 优质服务的概念及分类
2. 优质服务特征及顾客的服务要求
3. 优质服务的构成

### **四、顾客期望值与满意度**

1. 客户期望值的来源
2. 客户期望值与客户满意度的关系
3. 提升客户满意度的三个法则
4. 客户关系管理(CRM)中的三角定律
5. 适时适度，影响银行服务的四个要素

## **第二讲：银行服务第一印象塑造——微笑服务**

### **1. 面部目光礼仪**

- 1) 善用你的“目光”
- 2) 把控目光的视线，三种注视部位及角度
- 3) 交谈时的目光注视时间及技巧
- 4) 友善和蔼目光练习法

### **2. 微笑的力量——人类最美语言**

- 1) 微笑的好处
- 2) 微笑标准，真诚的语言
- 3) 实用微笑练习法

### 3. 洗耳恭听——银行精英语音语调

- 1) 口有敬语、秒口生花
- 2) 语音语调、轻声细语不刺耳
- 3) 吐字清晰、注意场合
- 4) 练习发音及发声方法，字母法、打嘟法、咬苹果法等

### 第三讲：银行服务礼仪形象塑造——仪容礼仪

#### 一、首轮效应、55387定律

1. 形、气神—瞬间感受的亮点
2. 你的岗位应体现出的精神面貌
3. 让客户对你产生信任感的塑造艺术

#### 二、如何提升银行人员亲和力——仪容礼仪

##### 1. 仪容礼仪——职业形象打造

- 1) 印象管理，亲和力妆容塑造
- 2) 面部妆容打造注意事项
- 3) 发式、发型、发色职业要求
- 4) 面部、手部、皮肤的护理

##### 2. 金牌商务人士仪容禁忌及注意事项

- 1) 香水使用技巧及禁忌
- 2) 体毛、面部毛发、指甲处理等注意事项
- 3) 口腔、身体异味处理等注意事项

### 第四讲：银行服务礼仪形象塑造——仪表礼仪

#### 一、穿出你的品位——银行精英着装 TPO 原则

## 二、银行精英女士的职业着装秘籍——穿出您的气质

1. 银行精英职业装穿着
2. 配饰：丝巾，饰品
3. 丝袜选择
4. 高跟鞋的款式与颜色
5. 着装禁忌

## 三、银行精英男士的职业着装秘籍——穿出您的品味

1. 银行精英职业装穿着
2. 衬衫穿着技巧
3. 配饰：领带、手包、饰品
4. 皮鞋的款式与颜色
4. 着装禁忌

## 第五讲：银行服务礼仪形象塑造——仪态礼仪

### 一、银行精英的手势礼仪——赢在指尖的优雅

1. 指引手势礼仪
2. 请入座手势礼仪
3. 邀请手势礼仪
4. 清点人数手势礼仪
5. 递接物品手势礼仪

### 二、银行精英仪态礼仪塑造

#### 1. 魅力站姿礼仪——你的站姿迎来是敌还是友

- 1) 女士的三种常用站姿及手位
- 2) 男士的三种常用站姿及手位
- 3) 身体复位站姿训练

#### 2. 端庄坐姿礼仪——端庄大方是你的名片

- 1) 女士常用的五种坐姿
- 2) 男士常用的三种坐姿
- 3) 坐姿注意事项及禁忌

### **3. 气质走姿礼仪——沉稳踏实是你的代言词**

- 1) 走姿的注意事项
- 2) 出行顺序及位置

### **4. 优雅蹲姿礼仪——优雅大气是学习榜样**

- 1) 女士的两种蹲姿礼仪
- 2) 男士的蹲姿礼仪及注意事项

## **第六讲：银行服务礼仪窗口服务接待流程**

### **一、柜员迎客、送客、业务办理 9 部曲**

1. 手相招
2. 站相迎
3. 目相接
4. 笑相问
5. 双手接
6. 及时办
7. 巧推荐
8. 双手递
9. 站相送

**实操演练：**学员分小组角色扮演实操演练

### **二、银行网点会面对待礼仪**

## **1. 基本接待礼仪**

- 1) 鞠躬礼仪
- 2) 称谓礼仪
- 3) 介绍礼仪
- 4) 握手礼仪
- 5) 名片礼仪
- 6) 奉茶礼仪

**实操演练：**学员分小组角色扮演实操演练

## **第七讲：银行服务礼仪抱怨投诉处理技巧**

### **一、处理投诉的要诀：先处理感情，再处理事情**

### **二、错误处理顾客抱怨的方式**

1. 只有道歉没有进一步行动
2. 把错误归咎到顾客身上
3. 做出承诺却没有实现
4. 完全没反应
5. 粗鲁无礼
6. 逃避个人责任
7. 质问顾客

### **三、影响处理顾客不满抱怨投诉效果的三大因素**

1. 处理时的沟通语言
2. 处理的方式及技巧
3. 处理时态度、情绪、信心

#### 四、顾客抱怨投诉处理的六步骤：

1. 耐心倾听
2. 表示同情理解并真情致歉
3. 分析原因
4. 提出公平化解方案
5. 获得认同立即执行
6. 跟进实施