

《银行柜面服务礼仪》大纲

一、课程背景

银行柜员是银行服务的形象代表，柜员的服务水平代表了银行服务水平的高低，决定了银行网点的核心竞争力水平。同时，这是一个以客户为导向、“客户至上”的时代，我们不但要为客户提供让其满意的产品，我们更需要提供能够让客户满意的服务。客户希望享受到有尊严的服务、有关怀感的服务，简单的程序化服务已经不能满足客户的心理需求。但在柜员的服务过程中因缺少专业训练而存在以下现象：

- 1、柜员及服务人员缺乏良好的服务意识和观念；
- 2、柜员及服务人员在服务中缺乏笑脸；
- 3、柜员及服务人员缺乏规范，服务缺乏统一标准，不能给到客户深刻印象；
- 4、不能完全体现银行的精神风貌及规范礼仪，领导无法满意。

二、课程收益

- 1、使柜员及服务人员理解客户服务对个人和银行的重要性；
- 2、使柜员及服务人员建立积极主动良好的客服心态；
- 3、强化柜员及服务人员对礼仪规范的意识并努力做到更加规范；
- 4、使柜员及服务人员的礼仪更符合领导的要求。

三、课程对象：银行柜面服务以相关人员

四、课程时间：1天

五、课程形式：授课+案例分析+分析讨论+视频播放+游戏互动

六、课程大纲：

第一节 柜面服务人员着装礼仪

一、柜面服务男士着装礼仪及注意事项

(1)、制服 (2)、衬衫 (3)、工牌 (4)、领带 (5)、鞋袜

二、柜面服务女士着装礼仪及注意事项

(1)、制服 (2)、衬衫 (3)、工牌 (4)、丝巾 (5)、鞋袜

第二节 柜面服务人员仪容仪貌

一、柜面服务男士仪容礼仪

(1)、发型：整洁、无异味、无头屑、不长/不光/不怪、前不附额/侧不掩耳/后不及领、发胶；

(2)、修容：胡须、鬓角鼻毛、指甲、口气清新、体味；

(3)、饰物：手表、腰带、戒指；

二、柜面服务女士仪容礼仪

(1)、发型：清洁/无头屑、短发不及肩/长发发兜盘起、染色自然；

(2)、修容：清洁、修眉、牙齿洁白、口气清新、指甲、体味清纯；

(3)、化妆：尊重、妆成有却无、庄重、补妆；

(4)、饰物：少而精、忌夸张性别魅力；

三、柜面服务女士化妆技巧

(1)、职业妆特点：清新自然、亲切甜美、妆面完整、及时补妆；

(2)、自我形象检查与重新塑造一览表

第三节 柜面服务人员举止礼仪

一、柜面服务女士站姿规范——传递自信、友好、热情的信息

(基本训练站姿的要领：脚、腿、腹、胸、臀、腰、肩、颈、头、臂、手、表情)

二、柜面服务男士站姿规范——精神饱满，亲切自然

(站姿训练：头、下巴、脖子、胸脯、脊椎骨、臂、腹部、臀部、膝、脚的站姿演练及注意事项)。

三、柜面服务的坐姿注意事项

1、女士：双膝并拢/以斜放一侧为宜；

2、男士：脚平踏于地/双膝分开/手置于双膝之上等；

四、柜面服务递物、接物、手势的运用要领及图解

手势：幅度不大，频率不多，手掌示意，身体前倾；

接物：双手接收，看准物品，后退两步，转身要轻；

递物：双手呈送；标识向外；身体前倾；目光交流；

五、柜面服务指引手姿——横摆式、曲臂式、直臂式、斜臂式等手姿

六、柜面服务标准手姿四步骤方式

1、等候客户时手姿 2、请客户时手姿 3、与客户接柜时手姿

4、办完业务送客户时手姿

第四节 柜面服务人员仪态礼仪

一、柜面服务目光礼仪规范

柜面服务中与客户眼神交流的技巧及注意事项

二、柜面服务表情礼仪及注意事项

(1)、与眼睛的结合，如何表现微笑的最高境界；

(2)、与语言的结合，如何辅助沟通的效果；

结论：坚持三米八齿原则 演练：柜面服务眼神、微笑训练

三、柜面服务指引带路：方位、话语等要素

四、柜面服务介绍礼仪：注意时间、次序、表情等要素

五、柜面服务握手礼仪：注意距离、时间、表情、姿态等要素

演练：握手训练

六、柜面服务名片使用礼仪：递送方式、话语及注意事项

七、柜面服务座次礼仪

八、柜面服务的奉水礼仪

第五节 柜面服务人员服务技巧

一、客户五步成长路线图

二、柜面四大服务意识

三、柜面服务技巧

四、柜面服务常见错误方式

五、正确认识客户投诉

六、处理投诉抱怨的重点

七、投诉处理六步曲