

“智能银行时代 卓越客户服务”

—— 银行柜面人员优质服务培训大纲

【课程背景】

随着中国金融业全面开放和人工智能的迅速发展，中国银行业将面临一场没有硝烟的战争。中国商业银行“以客户为中心的业务创新、服务创新”改革潮流已成定局。可以说：未来银行业的竞争是服务的竞争，优质服务才是银行业创造效益的关键所在。打造一支训练有素的高素质的服务人才队伍，已成为各商业银行亟待解决的问题。

【培训时间】：1天，每天6小时，内容可根据客户要求变化。

【培训地点】：客户自定

【培训对象】：银行柜面服务人员

【培训方式】：生动授课、多媒体演示、个体实训、角色扮演、互动交流等使培训效果达到最好！

【培训工具】：多媒体幻灯片、翻页笔、手持话筒
岛屿式座位，学员以4—6人为一小组进行分配

【培训要求】学员统一着装或穿各部门工服，佩戴工牌。

【培训收费】双方商定

【课程特色】

30%理论讲授、5%案例分享、65%实际练习+情景模拟+讲师现场示范指导等，充分调动学员的学习积极性、是培训效果立杆见影！

【课程收益】：

通过服务质量管理内涵的诠释让学员认识到礼仪在体现个人修养、塑造产品价值、传递企业形象过程中的重要性;从剖析自我、自我提升、自我超越的角度树立正确的服务心态;掌握高效的与银行客户沟通的技巧;意识到外表形象对于塑造企业形象的重要性;大量的、鲜活的银行业经典案例大大的提升了银行柜员如何更加有效地把握客户的心理、识别高价值客户、处理突发事件的能力。

单元一 卓越服务意识

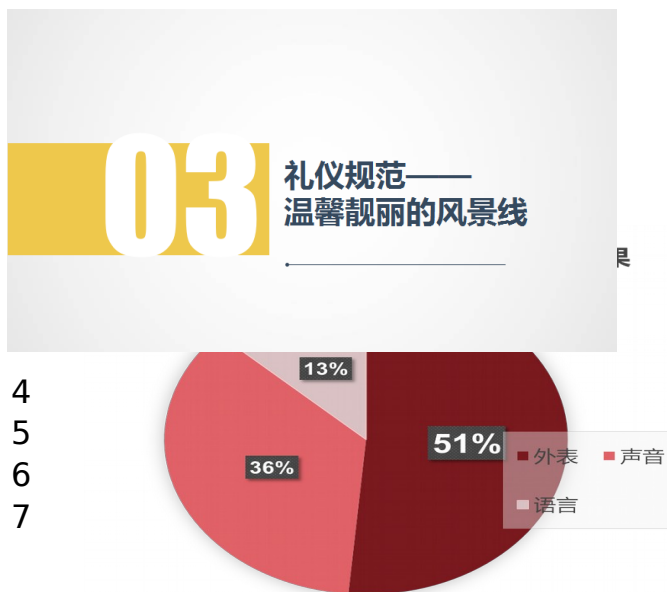
- 1、什么是服务
- 2、银行服务的三个层次
- 3、银行服务的最高境界-“努力使客户感动”



单元二 端庄职业形象

课堂互动：首因效应的启示

- 1、微笑是最温暖的客户体验
 - 2、男士发型要求
 - 3、女士发型要求
 - 4、男士着装要求
 - 5、女士着装要求
 - 6、配饰首饰
 - 7、鞋袜搭配
 - 8、错误形象细节分析
- 单元三 温暖服务礼仪



- 1、亲切的目光语
 - 2、亲切的表情语
 - 3、挺拔的站姿
 - 、端庄的坐姿
 - 、大方的行姿
 - 、表达尊重的服务手势
 - 、温暖的服务沟通
- 案例分析：某银行柜面服务视频

图片案例纠错
课堂互动：自检与互检
客户异议处理 365 法则演练



单元四 柜员服务十步曲流程规范

第一讲：柜员服务十部曲流程实操

第二讲：银行厅堂服务手语操

第三讲：情景模拟小剧场