

《银行业场景式服务礼仪与实战能力提升》

【课程时间】共 1 天（6 个小时/天）

【课程对象】银行营业厅柜员、大堂、客户经理等

【课程方式】理论讲授 + 互动训练 + 情景模拟演练 + 案例分析 + 现场答疑

【课程提纲】

导入篇 新时代新挑战

第一篇 银行全方位场景式服务的素养

- 1、 服务理念与服务意识
- 2、 心态管理与情绪管理
- 3、 高情商思维方式训练
- 4、 银行从业者的职业操守与道德规范

第二篇 银行全方位场景式服务的形象礼仪

- 1、 银行从业者的场合着装原则
- 2、 行服形象的仪容仪表礼仪规范
- 3、 非行服形象的仪容仪表礼仪

第三篇 银行全方位场景式服务的行为礼仪

- 1、 表情礼仪与表情管理
 - A、 眼神
 - B、 微笑
- 2、 文明服务用语的使用礼仪
 - A、 称呼的使用礼仪
 - B、 专业术语的使用礼仪
 - C、 十大类文明用语的使用礼仪
 - D、 服务禁语的种类与范例
- 3、 场景式服务礼仪与应用实操训练
 - A、 大堂经理的服务流程与礼仪训练
 - B、 柜面人员的服务流程与礼仪训练
 - C、 客户经理的营销服务流程与礼仪训练
 - D、 上门人员的服务礼仪与注意事项
 - E、 其他岗位服务礼仪（保安、保洁、驻点人员等）
- 4、 差异化场景中的通用礼仪与应用训练
 - A、 点头礼
 - B、 鞠躬礼
 - C、 迎送礼仪
 - D、 手势礼仪

- E、 递接礼仪
- F、 介绍礼仪
- G、 握手礼仪
- H、 名片礼仪
- I、 电梯礼仪
- J、 楼梯礼仪
- K、 奉茶礼仪
- L、 谈话礼仪
- M、 座次礼仪
- N、 赠送礼仪
- O、 通讯礼仪

第四篇 银行全方位场景式服务的沟通礼仪与疑难处理

- 1、 沟通在银行服务中的本质**
- 2、 场景式服务沟通的礼仪与技巧**
 - A、 尊重技巧**
 - B、 提问技巧**
 - C、 倾听技巧**
 - D、 表达技巧**
 - E、 反馈技巧**
 - F、 赞美技巧**
- 3、 避免疑难问题的发生**
 - A、 非暴力沟通与表达的技巧训练**
 - B、 4种不同性格客户的特点解析与沟通技巧**
 - C、 8大疑难客户的心理解析与沟通技巧**
 - D、 同理心沟通技巧训练**
 - E、 情绪素养与情绪控制**
- 4、 疑难问题的处理技巧实战**
 - A、 认知不满与投诉**
 - B、 客户不满与投诉的理由**
 - C、 平息“风波”的方法（现场/电话）**
 - D、 疑难处理的心理学要点**
 - ◇ 客户真实的心理需求
 - ◇ 与客户建立真诚关系
 - ◇ “软化”策略的使用练习
 - ◇ 专业道歉的方法