

银行大堂经理服务礼仪课纲

课程背景：

大堂经理是客户首先接触的银行职员，其一举一动都代表了银行的形象及声誉。由于大堂经理时时处在备受瞩目的环境之中，客户往往可以从大堂经理的工作态度、服务水平、业务能力等方面推断出一个银行的服务和管理水平。所以大堂经理应以良好的自身形象、高度的责任心、文明的言谈举止、丰富的金融知识，做到脑勤、眼勤、口勤、脚勤，确保客户在银行网点顺心、舒心、开心地享受各项服务，以此才能充分展示出银行良好的社会形象。

大堂经理岗位存在问题：

- 1.二次分流不彻底
- 2.迎送储户不热情
- 3.厅堂营销不主动
- 4.个人形象不标准

培训目标：

- 1.增强大堂经理的服务意识,提高服务品质
- 2.加强大堂经理的服务流程标准化
- 3.充分掌握每个环节的服务标准流程，并能应用于实践
- 4.树立大堂经理的良好的个人形象

培训时间：12 小时（两天）

培训形式：理论讲授+案例分析+场景演练+头脑风暴

课程大纲：

第一部分：大堂经理的岗位职责

管理就是把复杂的问题简单化，混乱的事情规划化。

——杰克·韦尔奇

第一模块 大堂经理工作内容

- 一.维护区域秩序，确保客户私密
- 二.遇到客户投诉，及时处理解决
- 三.客户疑问，专业回答

第二模块 大堂经理的服务流程

一、大堂经理营业前的准备工作

1、大堂经理在营业前的参加晨会的作用

2、大堂经理营业前的晨迎标准

3、大堂经理营业前的巡检内容

(1) 检测自助设备、网上银行、电视机、饮水机等

(2) 整理宣传资料

(3) 打扫营业厅内卫生

(4) 放置好意见簿、表扬信

二.大堂经理营业中服务

1、大堂经理营业中的关注客户标准

1) 十步以外---微笑示意表示关注

2) 十步以内---主动上前问候分流

2. 大堂经理营业中的识别客户技巧

1) 大额业务办理

2) 开户办理

3) 业务需求

4) 外观特征

5) 信息分析

3、大堂经理营业中的巡检关注

1) 关注客户等待人数，提醒增加窗口；

2) 关注客户情绪，发现客户不满及时安抚；

3) 关注客户业务需求，发现潜在贵宾客户及时引荐；

4) 关注自助设备运行情况，发现故障及时维护；

5) 关注柜台外各类单据使用情况，及时补充；

三.大堂经理营业结束服务收尾工作

1、填写工作日志

2、整理厅堂物品

3、总结今日业绩

第三模块 总行神秘人检查标准解读

壹、 暗访模块解读

贰、 扣分点解读

互动方式：老师示范、模拟练习

第二部分：大堂经理职业形象管理

礼仪之始，在于正容体，齐颜色，顺辞令。

——《礼记·冠义》

第一模块 大堂经理静态形象管理

壹、 女士大堂经理的仪容仪表

- 1、 面部：女性服务人员日常妆容的化法
- 2、 发部：女性发帘的长度、服务发髻的盘法
- 3、 气味：味道管理与味道美化
- 4、 配饰：
 - (1) 耳环：材质、颜色、大小的选择
 - (2) 戒指：佩戴位置、量感把握
 - (3) 手镯：材质的选择
 - (4) 手表：款式、材质的选择
 - (5) 鞋：工作鞋的标准鞋
 - (6) 袜子：颜色、长度、花纹

二、 男士大堂经理的仪容仪表

- 1、 面部：胡须、眼睛等
- 2、 发部：长度、颜色
- 3、 手表：款式、材质的选择
- 4、 戒指：佩戴位置、量感把握
- 5、 味道：口气、烟味、身体气味
- 6、 鞋：工作鞋的标准鞋
- 7、 袜子：颜色、长度、花纹

互动方式：模特实例导入

第二模块 大堂经理动态形象管理

一、大堂经理的基本站姿

- 1、男士：头、肩、手、腹、脚的位置标准。
- 2、女士：头、肩、胳膊、手、腹、腿、脚的位置标准。

二、大堂经理的鞠躬礼仪

迎来送往：度数、目光的要点。

三、大堂经理的引领动作

四、大堂经理的微笑服务

五、大堂经理的蹲式服务

六、大堂经理的走姿标准

七、大堂经理的递送物品

八、大堂经理的开关门

十、大堂经理的助臂服务

十二、大堂经理的倒水

十三、大堂经理的送客

- 1、鞠躬：15度
- 2、语言：“感谢您的光临，请慢走，再见。”
- 3表情：微笑
- 4、手势：挥手 5、关心客户资金安全

第三模块 大堂经理的服务形象

一、大堂经理营业中的业务咨询

- 1、挖掘资源
- 2、特别关注

二、大堂经理营业中的一次分流

- 1、取号
- 2、填单
- 3、业务办理

4、自助银行

5、电话银行

6、网上银行等

7、高端客户服务区

三、大堂经理营业中的业务指导

1、协助填单

2、自助设备

3、智能机器

4、电子银行

5、网上银行

6、复印证件

7、外币兑换

四、大堂经理营业中的二次分流

五、大堂经理营业中的厅堂营销

1、等候区宣讲

2、联动营销

3、分流营销

第三部分：大堂经理服务语言规范

良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒。

——《增广贤文》

第一模块 大堂经理服务语言

一、大堂经理的常用服务用语

“您好，欢迎光临！”；“请问您办理什么业务？”

“再见，欢迎再次光临！”

“两万元以下整额存取款请到自助设备办理。”

“请您先取号。”；“请您先填单。”

“请您到休息区等候，注意不要过号。”“请您到XX号窗口办理。”

二、大堂经理语气语调的运用

- 1、语调
- 2、语气
- 3、音量
- 4、节奏

三、大堂经理服务用语禁忌

- 1、“不知道”
- 2、“不清楚”
- 3、“不归我管”
- 4、“我还有事”
- 5、“去找领导/总行解决”
- 6、“不知道/不清楚”
- 7、“资料上都写着，自己看”

第二模块 大堂经理电话礼仪

- 一、接听咨询电话的注意事项
- 二、挂断电话基本礼仪
- 三、银行电话标准用语

第三模块 大堂经理客户沟通技巧

一、大堂经理沟通中无声语言的价值

- 1、让别人对你产生信任感
- 2、掌握沟通的主动权
- 3、喜欢对方，对方才会喜欢你
- 4、掌控好交谈的时间
- 5、用友善的方式说话
- 6、先学会做一位忠实的听众
- 7、谈论对方最感兴趣的话题
- 8、让他人享受到被尊重的感觉

二、大堂经理沟通中有声语言技巧

- 1、不要与人争辩
- 2、鼓励对方多说话
- 3、可以随口喊出对方的名字
- 4、施展你独特声音的魅力
- 5、语调可以让语言生动有趣

第四部分：大堂经理对的客户异议处理

客户是上帝派来，免费为我们修炼宽容 这门功课的，所以我们是双重收益！

第一模块 银行大堂经理面对投诉的心态

一.大堂经理心态调整的价值

- 1、自我认知能力
- 2、心态健康积极
- 3、时常想想问题

二、大堂经理心态调整的三技巧

- 1、镜面心理
- 2、确立目标
- 3、自我挑战

第二模块 储户异议处理流程

- 一、感同身受
- 二、感谢反馈
- 三、剖析心理
- 四、找到需求
- 五、迅速隔离
- 六、安抚情绪
- 七、耐心倾听
- 八、认真记录
- 九、创造共建
- 十、反馈结果

第三模块 客户异议处理原则

一、客户异议处理三回避

- 1、急于下结论
- 2、处理转他人
- 3、答复用术语

二、客户的异议处理三原则

- 1、积极回应
- 2、告知进程
- 3、回避术语

第三模块 客户异议处理案例解析

- 一、排队时间久，储户不耐烦
- 二、业务办理慢，储户着急
- 三、晨间未营业，门口已经有老年人在排队
- 四、客户愿意到自助区办理业务

互动方式：情景演练

- 回顾内容，答疑解惑
- 课程收尾，奖励优秀
- 持续跟进，学能致用