

银行柜面人员服务礼仪

课程背景：

目前，银行间的竞争在硬件环境不相上下，产品基本雷同，而柜面服务人员的水平却参差不齐。在网上银行、手机银行广泛使用的大背景下，进入网点的储户逐渐递减，因此营业网点的服务、营销、运营管理的高低，极大的制约着网点的业绩提升。服务至关重要。孔子曰“不学礼，无以立。”礼是每位服务人员日常的基本行为标准。标准化服务流程，则是银行走向品质服务的重要阶梯。

培训目的：

- 1、强化柜面服务人员的服务标准化流程。
- 2、规范晨会、晨迎标准。
- 3、提升员工仪容仪表形象。

银行柜面服务人员突出问题：

- 1、胸牌、头饰等服饰细节不规范。
- 2、举手招迎、微笑、鞠躬等动作不标准。
- 3、语气语调缺乏热情。
- 4、在客户投诉处理上缺乏方法。

学员获益：

- 1、成为分行内明星柜员。
- 2、加强服务流程标准化，提高工作效率。
- 3、充分掌握每个环节的服务标准流程，并能应用于实践。
- 4、了解客户投诉处理的流程。

标准课时：12 小时（两天）

授课形式：理论讲授+案例分析+场景演练+头脑风暴+现场辅导

课程特色：

- 1、结合实际操作性强。
- 2、课堂气氛轻松活跃。

课程大纲：

第一部分、柜面服务之动觉篇-----标准化服务流程

第一章、柜面人员服务心境调整

- 一、吃得亏中亏，修得福外福
- 二、付出多一点，快乐多一点
- 三、小事不计较，大事不糊涂

第二章、柜员人员岗位职责

一、高级柜员

- 1、主要负责网点复杂业务处理、重要内部运营事务处理等工作。
- 2.协助对柜面交易核算、特殊业务等进行审核或授权等控制监督；
- 3.负责产品销售推荐，并根据客户需要开展“一句话”营销服务。

二、柜员

- 1、主要负责网点客户现金业务与内部运营等工作。
- 2.负责网点内部运营和相关事务性工作；
- 3.负责产品销售推荐，并根据客户需要开展“一句话”营销服务。

第三章、柜面人员服务仪态

壹、柜面人员个人仪态修炼

- 1、打招呼
- 2、站姿
- 3、鞠躬
- 4、微笑
- 5、坐姿
- 6、握手
- 7、指引

第四章、柜面人员服务标准流程

一、柜面人员营业前的准备

- 1、柜员晨会流程
- 2、柜员晨迎标准
 - (1) 柜员在柜台内标准站姿
 - (2) 客户走进时，欠身礼 15 度鞠躬
 - (3) 第一位客户走进柜台，柜员请其入座后，柜员礼毕，所有柜员即可入座

3、柜员班前准备

- (1) 对自用电脑设备保养、测试
- (2) 准备好日间办理业务的申请书
- (3) 零售业务章、个人名章、戳记
- (4) 出库、领用、调剂、核点
- (5) 清洁打扫

二、柜面人员服务七部曲

- 1、招相迎
- 2、笑相问
- 3、礼貌接
- 4、巧推荐
- 5、及时办
- 6、提醒递
- 7、目相送

第五章、 总行神秘人检查--服务标准部分扣分标准解读

一、检查标准

二、扣分点剖析

第二部分、柜面服务之视觉篇-----仪容仪表

礼仪之始，在于正容体，齐颜色，顺辞令。

——《礼记·冠义》

第一章、柜面人员面部仪容要求

1、女性

- (1) 日常妆容的化法
- (2) 女性发帘的长度、服务发髻的盘法
- (3) 味道美化：香水、漱口水

2、男性

- (1) 男性头发的长度、颜色

(2) 味道管理：口气、烟味、身体气味

第二章、柜面人员行服穿着标准

- 1、领带：长度
- 2、丝巾：佩戴方式
- 3、西服：着装标准
- 4、马甲
- 5、衬衣
- 6、裤子
- 7、裙子
- 8、胸牌：佩戴位置

第三章、柜面人员配饰佩戴标准

- 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

[互动方式：模特实例导入](#)

第四章、总行神秘人检查—仪容仪表部分扣分标准解读

- 一、扣分标准
- 二、检查细节

第三部分、柜面服务之听觉篇---客户沟通与异议处理

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！

第一章、柜面人员优质服务动听语言

良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒。

一、柜面人员五声服务

- 1、来有迎声

- 2、问有答声
- 3、走有送声
- 4、帮有谢声
- 5、怨有歉声

二、柜面人员常用服务用语的语气语调

- 1、“您好、请、谢谢、对不起、麻烦您，再见”
- 2、“您好，请问您办理什么业务？”“您好，欢迎光临。”
- 3、“请稍等，我马上为您办理。”

三、柜面人员电话礼仪

- 1、接听咨询电话的注意事项
- 2、银行电话标准用语
- 3、挂断电话注意要点
- 4、客户邀约语言组织

四、柜面人员服务禁忌用语

“不知道” “不清楚” “不归我管” “我还有事”

“去找领导/总行解决” “不知道/不清楚/资料上都写着，自己看”

第二章、储户异议处理流程

一、储户异议处理流程

- 1、感同身受
- 2、感谢反馈
- 3、剖析心理
- 4、找到需求
- 5、迅速隔离
- 6、安抚情绪
- 7、耐心倾听
- 8、认真记录
- 9、创造共建
- 10、反馈结果

二、储户异议处理三回避

- 1、急于下结论
- 2、处理转他人
- 3、答复用术语

三.储户的异议处理三原则

- 1、积极回应
- 2、告知进程
- 3、回避术语

互动方式：情景演练

第参章、 柜面人员客户交流技巧

一、沟通心理准备

- 1、静观其变
- 2、因人而异
- 3、坦诚相对

二、沟通中的节奏把握

- 1、沉着应对
- 2、巧妙示弱
- 3、以退为进

第四章、总行神秘人检查--服务语言部分扣分标准解读

一、暗访模块解读

二、扣分点解读

- 回顾内容，答疑解惑
- 课程收尾，奖励优秀
- 持续跟进，学能致用