

# 《银行柜面员工服务礼仪标准化训练》

主讲：时老师 约 6 课时

## 课程目标

当体验营销与服务营销越来越凸显的今天，银行的转型势在必行，本课程旨在为银行提供体验式服务和销售的前提下，给到每一岗位的工作人员更清晰的认识自己的角色转换和新的能力的准备与服务素质提升。

## 课程内容

### 第一部分 礼仪的作用

- 内强个人素质、外塑单位形象；
- 人际关系的润滑剂，现代竞争的附加值

### 第二部分 服务意识的培养

- 什么是服务？
- 客户需要什么样的服务？

### 第三部分 员工形象塑造

- 工作妆的规范和点评
- 三勤五忌
- 自我形象检查
- 微笑服务的魅力及微笑速成法训练
- 不受欢迎的表情
- 网点员工着装要求

### 第四部分 银行柜面员工仪态规范与训练

- 站姿禁忌
- 坐姿规范
- 走姿禁忌与规范
- 会面礼仪
- 微表情与身体语言

### 第五部分 银行柜面员工服务规范

- 工作规范
- 柜面员工标准化服务流程
- 客户沟通技巧

- 服务异议的处理
- 电话礼仪

#### **第六部分 文明服务用语**

- 普通话服务规范
- 语速、语调、语气的练习
- “三声”、“三到”
- 文明服务用语规范
- 一线窗口员工服务忌语

#### **第七部分 窗口服务礼仪五步训练法**

- 看——观察客户的技巧
- 听——拉近和客户的关系
- 笑——客户更愿意接受服务
- 说——客户更在乎怎样
- 动——运用身体语言的技巧

#### **第八部分 总结、情景模拟、考核纠正**

- 工作仪态情景模拟
- 仪容、工作装检查
- 窗口接受客户服务情景模拟
- 工作用语的情景模拟