

# 《银行优质服务》课程大纲

## 【课程背景】

在目前竞争主体繁多、产品同质化特征较明显的情况下，谁能够为客户提供更多个性化、差异性的感动服务，谁就在竞争中赢得主动，取得更好的经营效益。“以客户为中心”，是银行经过激烈竞争洗礼后的理性选择，更是追求与客户共生共赢境界的现实要求。当前，互联网金融、金融脱媒和利率市场化大大改变了银行业的生存状态，迫切需要主动转变思路，加快转型步伐。今后越来越多的客户不再满足于传统服务，而是追求高品质的个性化服务，这要求银行竞争从拼数量向拼便捷、拼体验、拼专业等方面转变。客户在选择高品质产品的同时，会选择高度职业化员工提供的高满意度服务所带来的愉快体验。

银行服务贵在“深入人心”，既要把服务的理念牢固树立在自己的内心深处，又要深入到客户内心世界中，真正把握客户的需求，提高客户满意度和忠诚度，形成独特的竞争优势。优质服务是银行美好形象的具体展现。优质服务已经成为一项令个人脱颖而出、让银行更臻完美的沟通手段。

通过银行服务礼仪课程的学习，可以内强个人素质、外塑银行形象，使交往对象产生敬业、专业、有礼、有节的良好印象，增强与客户的沟通能力，打造高内涵、高修养、高品位的职业风范，培育更强的客户黏性，促进品牌形象的提升。

## 【课程特色】

内外兼修，诚于中、形于外，与工作现状紧密结合

理论和实践相结合，简单、易学、实用、高效

突出听、看、做、练等亲身体验的关键环节，充分激发学员的学习兴趣

## 【课程目标】

- 1、 使学员了解如何塑造与组织风格相吻合的专业形象，提升服务意识，强化沟通技能，规范服务行为
- 2、 掌握优质服务的相关技巧并熟练运用，展现工作中的服务魅力
- 3、 培养学员人际关系处理能力，建立有建设性的人际氛围，运用有效的沟通技巧处理服务过程中的人际关系，满足客户的个性化需求

【培训课时】 1天（6小时/天）

【授课对象】 银行服务工作的一线员工、大堂经理、理财经理

## 【课程内容】

### 第一讲：银行业的发展趋势

1. 银行业面临的困境与挑战
2. 银行的五大变化
3. 优质服务是服务行业的灵魂
  - (1) 什么是优质的客户服务？
  - (2) 服务的层次与特征

### 第二讲：银行服务礼仪标准

1. 礼仪之核心内涵
2. 礼仪之仪容仪表
3. 礼仪之行为举止
4. 礼仪之商务交往
5. 礼仪之有效沟通

### 第三讲：岗位服务规范流程

1. 标准化晨会
2. 开门迎客—大堂行为用语
3. 开门迎客—柜面行为用语
4. 一日三巡
5. 服务流程管理-理财客户经理
6. 服务流程管理-大堂经理
7. 大堂经理十个一
8. 服务流程管理-柜面服务七步曲

### 第四讲：银行常用手语服务

1. 银行常用管理手语服务
2. 银行常用盲人手语服务

### 第五讲：岗位服务流程通关

1. 大堂经理服务流程通关
2. 理财经理服务流程通关
3. 柜面人员服务流程通关

授课方式: 互动、体验、角色扮演、实例操作、视频、音乐、游戏、人体雕塑等。