

## 积极营销服务“心”团队

### 培训收获：

通过服务礼仪的培训，进一步强化服务理念，积极推进优质文明服务，切实提高服务质量，增强综合竞争力，确保提升银行的形象和品牌价值。

通过积极心理建设，及时了解服务缺憾；提升团队凝聚力。

通过积极营销，建立良好的客情关系，促进营销成交率。

### 课程时间：1-3 天

### 课程内容：

#### 第一部分 服务礼仪

##### 一、国学礼仪在服务中的应用

- 1、什么是礼：礼者理也
- 2、以道为尊还是以术见长？
- 3、礼是中国文化的核心，是孔子一生学问之根本
- 4、礼仪的作用“礼之用，和为贵”
- 5、工作中的敬人之道

##### 二、形象制胜

**服务至上，礼行天下**

1、您就是银行“招牌”

2、完美形象的构成

(1) 仪态标准 (仪容、仪表、发式)

(2) 姿态标准 (标准坐姿、标准站姿、标准走姿)

3、佩饰礼仪

### 三、服务手势含义、动作要领讲解及示范

服务手势 (请、引导方向、位置指示、递接、道别)

### 四、服务标准

1、面部表情标准

2、眼睛眼神标准

3、声音语态标准

4、称呼的标准

### 五、服务流程

1、晨会流程

2、大堂经理、柜面服务流程

七步曲-九连环-十全十美

3、特殊客户服务流程

(1) 基本服务流程及演练

(2) 残疾人服务流程及演练

(3) 不识字客户服务流程及练

### 六、客户投诉处理

1、投诉产生的原因分析

2、投诉处理原则

3、投诉处理方法

## 第二部分 积极心理建设

### 一、职业道德与职业心态

1、我们为什么工作？(吾日三省吾身)

2、我们应该保持什么样的工作状态？

### 二、银行人的五座大山

1、高强度的工作

2、职业的特殊性

3、业绩的高要求

4、行业竞争

5、家庭纠纷

### 三、积极心理建设三大方法

1、我很重要

2、别人很重要

3、优势约会

## 四、“CFT”积极营销三步曲



AIDA 客户邀约



## 五、团队心理辅导

1、减压 26 式

2、积极沟通

## 第三部分 积极营销

### 一、大堂积极营销

1、积极自我介绍

2、积极办理

3、积极迎送

5、积极沟通

### 二、存贷一体化积极营销

1、积极信息

2、积极极电话

3、积极极拜访

### **三、对公积极营销**

1、展转五次可以见到总统

2、公私联动

### **四、商圈积极营销**

1、网格建立

2、拜访定江山

### **五、外拓积极营销**

心动不如行动