

银行积极服务营销心团队

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：3天

课程内容：

导入：三好八字释真“礼”

服务好，内控好，效益好

诚信、创新、担当、共进

第一部分 积极心理在服务中运用

一、 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

二、心态的转变是提升工作效率的关键

1、我们为什么要工作？你为什么会选择当前的工作？

2、积极情绪对工作影响

3、建立积极自我的方法

去“疤痕”

用“图景”

想“好事”

4、“大服务格局”定义

客户需求认知

显性需求

隐性需求

5、服务的四个层次

基本服务

满意服务

超值服务

难忘服务

第二部分 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

- 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
- 4、仪态训练

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）及训练

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

5、常用服务用语 36 句

6、训练

五、积极服务营销沟通

1、五心密码让沟通更顺畅

敬心：扎根于心的修养，无需唤醒的自觉

同理心：优质服务全靠它

喜悦心：第一眼打动客户

包容心：海纳百川有容乃大

爱心：仁者爱人

2、大堂积极营销

积极自我介绍

积极办理

积极迎送

六、服务流程

1、晨会流程及演练

2、大堂经理、柜面服务流程及演练

七步曲-九连环-十全十美

3、特殊客户服务流程及演练

(1) 基本服务流程及演练

(2) 残障人士服务流程及演练

(3) 不识字客户服务流程及演练

(4) 银发服务流程及演练

七、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

八、不同场景服务演练