

# 银行网点文明规范服务

## 第一讲：构建卓越的客户体验

### 一、银行服务的重要性

- 1、 银行服务的最高境界
- 2、 客户体验的最高层次

### 二、提升银行服务的客户体验

- 1、“多做一点”的智慧和价值
- 2、如何做到“多做一点”

## 第二讲：银行员工职业形象塑造

### 一、仪容仪表管理

#### 1、男士标准职业形象

- 1) 男士仪容
- 2) 着装规范
- 3) 鞋袜选择

#### 2、女士标准职业形象

- 1)女士仪容
- 2)着装规范
- 3)鞋袜选择(款式、颜色、高度)
- 4)配饰选择

案例:对比照分析

### 二、员工仪态礼仪

- 1、微笑,让你更具魅力
- 2、眼神的角度,优雅交谈中的礼貌细节
- 3、站坐手势,优雅举止,传达你的自信
  - 1) 站姿规范:站姿要领
  - 2) 坐姿规范:柜台坐姿
  - 3) 行姿规范:行姿要领
  - 4) 蹲姿规范:蹲姿要领
  - 5) 手势规范:指示、接递
  - 6) 致意礼仪:举手致意、欠身致意、鞠躬致意、握手致意

### **第三讲：营业网点服务语言优化**

#### **一、语气、语调、语速与态度**

##### **(一) 语气的把握**

- 1、使语气柔和的方法
- 2、呼吸练习法

##### **(二) 语调的把握**

- 3、不同场合语调的把握
- 4、不同事情语调的把握

##### **(三) 语速的把握**

#### **二、处理客户异议**

- 1、处理客户异议的程序
- 2、重视客户的情绪体验
- 3、处理客户异议须注意的问题

### 三、“一句话”赞美

- 1、赞美客户的要点
- 2、赞美的准备与随机性
- 3、适合柜面的“一句话”赞美

### 四、分层梳理与语言优化技巧

- 1、分层梳理就有条理
- 2、讲究语言的优化技巧