

营业网点标准化服务流程规范

第一讲：营业网点服务流程概述

一、什么是流程

二、营业网点标准化服务流程

（一）营业网点的十大服务流程

（二）服务流程的逻辑关系

第二讲：营业网点服务流程规范

一、晨会流程

（一）晨会的意义与作用

（二）晨会存在的问题

（三）晨会的内容和形式

（四）晨会的流程

二、开门迎宾流程

（一）开门迎宾的服务规范

1、开门迎宾的流程图

2、开门迎宾规范的分解说明

(1) 使用目的

(2) 典型场景

(3) 关键控制点

(二) 开门迎宾的演练

三、业务咨询流程

(一) 业务咨询流程服务规范

1、业务咨询流程

2、业务咨询服务规范分解说明

(1) 使用目的

(2) 典型场景

(3) 关键控制点

(二) 业务咨询流程演练

四、客户分流流程

(一) 客户分流的种类

1、一次分流

2、二次分流

(二) 服务规范

(1) 使用目的

(2) 典型场景

(3) 关键控制点

(三) 客户分流的原则与注意点

五、业务接待流程

(一) 服务规范

(1) 使用目的

(2) 典型场景

(3) 关键控制点

(二) 柜员服务营销流程七步曲

第一步：举手迎

第二步：笑相问

第三步：双手接

第四步：巧营销

第五步：快速办

第六步：提醒递

第七步：目相送

(三) 演练：柜员服务流程

六、客户教育流程

(一) 什么是客户教育

(二) 服务规范

(1) 使用目的

(2) 典型场景

(3) 关键控制点

(三) 演练：金融知识宣传主题的厅堂微沙

七、主动营销流程

(一) 产品营销流程定义

(二) 服务规范

(1) 使用目的

(2) 典型场景

* 引导营销

* 分流营销

* 等候营销

* 针对目标客户营销

* 挖掘需求

* 产品推荐及分析

* 决策帮助

(3) 关键控制点

(三) 主动营销服务技巧

八、投诉处理流程

(一) 客户投诉处理流程服务规范

(二) 处理客户投诉的原则与技巧

(三) 投诉处理的流程

1、迅速隔离

- 2、安抚客户情绪
- 3、适当道歉
- 4、搜集足够的信息
- 5、给出解决方案
- 6、征求客户意见
- 7、跟踪服务

九、客户挽留流程

(一) 挽留客户定义

(二) 挽留客户服务规范

(1) 使用目的

(2) 典型场景

- * 因投诉要求销户
- * 因服务到期要求销户
- * 客户不熟悉业务要求销户
- * 因特殊事件要求销户
- * 因生活方式改变要求销户

(3) 关键控制点

十、暮送宾客流程

(一) 暮送宾客的意义和作用

(二) 服务规范

(1) 典型场景

(2) 关键控制点