

《决胜在厅堂——银行接待和服务》培训

培训对象：银行厅堂服务人员、大堂经理、客户经理、理财经理等

课 时：1天（6~7小时）

培训形式：理论50%，实战演练30%，案例讨论、经验分享、答疑20%

课程大纲：

第一部分：银行厅堂接待和服务——礼仪

一、仪容仪表要求

1. 银行女员工仪容仪表要求
2. 银行男员工仪容仪表要求
3. 仪容仪表反面示例

二、行为举止礼仪要求

1. 男士标准站姿
2. 女士标准站姿
3. 标准坐姿
4. 鞠躬和点头欠身礼
5. 柜面服务蹲姿
6. 手位指示
7. 眼神
8. 微笑——运气和财富的交换器
9. 行为举止反面示例

第二部分：银行厅堂接待和服务——技巧

一、银行为什么要提高服务水准？

- ◇ 培养良好个人习惯
- ◇ 创造优质服务礼仪水准
- ◇ 提升银行品牌形象

二、银行业发展路径

三、顾客是怎样流失的

四、客户服务的四个层次

1. 服务意识：案例（一）
2. 服务心态：案例（二）
3. 服务技巧：案例（三）
4. 服务体系：案例（四）

- 五、服务是——满足并超越客户的期望
- 六、服务要满足客户的三个感觉：安全感、认同感、尊贵感
- 七、银行厅堂服务案例分析（一）
- 八、银行厅堂服务案例分析（二）

第三部分：银行厅堂接待和服务——话术

一、柜面规范化服务“八步规范”

1. 举手招迎：您好，欢迎！（微笑）
2. 请客入座：您请坐，请问您要办理什么业务？
3. 双手递送：请出示您的身份证、卡或存折。请稍等，我马上为您办理
4. 递送折页：您的业务办理大概需要 3 分钟，这是我行最新的理财活动，很多人关注，您可以看一下
5. 请输入密码：请您输入密码
6. 核对签字：请您核对后在这里签字
7. 过钞提醒：收您现金 3 万元（这是您的现金 3 万元），请看计数器
8. 微笑送客：再见，请慢走！

二、优质服务之文明十字（请，您好，谢谢，对不起，再见）

三、语音语调训练（甜美、自然、真诚）

四、大堂经理的角色定位

五、厅堂主动服务营销流程图

六、银行柜面英语话术训练

1. 接待客户的核心句子、词汇和短语
 - ◇ Receiving Visitors
 - Greeting the guest
 - Reception and information
 - Meeting Foreign Guests
 - Asking the quest to wait a moment
 - Making polite requests
 - Answering inquiries
 - Saying goodbye
 - ◇ Key Sentences
 - ◇ Sample Dialogues
 - ◇ Words and Phrases
2. 资料：银行业务部门英语名称