

银行接待礼仪和文明服务规范

培训对象：银行一线服务人员、办公后勤人员、理财经理等

课 时：1 天（1 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%

课程目标：

- ◇ 知道客户服务的重要性，明白现阶段良好的客户服务能为银行带来的价值
- ◇ 了解文明服务规范的要求，力求为客户提供更好的服务体验
- ◇ 通过提升个人素养，提升个人和组织形象
- ◇ 掌握服务接待礼仪和客户服务的各种细节要求，通过训练达到融会贯通和熟练使用

课程大纲：

第一部分：提升服务的重要性 (了解)

- 一、银行为什么要提高服务质量？
- 二、正确了解服务及“意识的转变”，培养良好的服务意识
- 三、培养良好个人习惯——创造优质服务——树企业品牌

第二部分：文明服务规范 (重点)

- 一、大堂经理服务规范
 1. 主动迎接、引导分流
 2. 识别客户、营销推荐
 3. 投诉处理、送别客户
- 二、柜员柜面服务“八步规范” 【语言及手势训练】
 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！
- 三、文明服务用语：五字十声（请，您好，谢谢，对不起，再见）

第三部分：服务接待礼仪 (重点) 【现场练习及案例分享】

- ◇ 良好的姿态 (站姿、坐姿、走姿的基础)
- ◇ 女士标准站姿、男士标准站姿
- ◇ 鞠躬 vs 点头欠身礼
- ◇ 轻盈的移动：走姿 vs 自信的走姿
- ◇ 坐姿 vs 优雅坐姿
- ◇ 蹲姿
- ◇ 手势指引训练
- ◇ 握手——谁先伸手？握手轻重？持续时间？
- ◇ 迎接——几个人人接？什么级别的人接？提前多久到达？
- ◇ 指引和陪同——在客户左面还是右面？在客户前面还是后面？左手指引还是右手指引？
- ◇ 乘电梯——谁按电梯？谁先上电梯？手部指引动作？
- ◇ 走楼梯——走在客户前面还是后面？让客户走左边还是右边？
- ◇ 商务介绍——语言、手部动作、转介绍顺序
- ◇ 递送名片——递送动作、递送顺序、名片禁忌
- ◇ 商务会谈、会见、谈判、签约的座位座次
- ◇ 商务和谈判时应注意的礼仪
- ◇ 奉茶和递水——倒多满？常见误区
- ◇ 取物及传递物品时的注意事项
- ◇ 微笑——运气和财富的交换器引领

- ◇ 表情与目光
- ◇ 形体语言表达技巧 **【找错误加深印象】**
- ◇ 公务乘车——私家车、专职车、商务车、中巴车
- ◇ 送别——几个人送？送别时经常会犯的错误