

《服务提升价值 卓越引领未来——银行服务礼仪与职业素养提升》

【课程对象】：银行员工

【课程时间】：1天

【培训讲师】：路瞳

【课程大纲】：

第一模块 服务意识与服务理念

1.新形势、高竞争、高要求

- (1) 银行同业新形势下提出更高要求
- (2) 客户对银行服务要求显著提高

2.服务意识和服务理念

- (1) 心态的重要性
- (2) 什么是优质服务

服务顾客、增加收益

客户感动、客户惊喜

契合企业性质和工作目标

优质服务创造个人、顾客、企业三方赢家

第二模块 优质服务形象礼仪规范

一、职业形象礼仪

- 1.服饰礼仪：“职业装穿出服专业形象”
- 2.配饰礼仪：画龙点睛配饰技巧
- 3.化妆礼仪：三庭五眼 四高三低
- 4.仪容礼仪：男士仪容、女士仪容

二、举止礼仪

- 1.站姿规范：站姿要领、站姿禁忌
- 2.坐姿规范：常用坐姿、入座和出座、不受欢迎的坐姿
- 3.走姿规范：行走要领、行走方位、禁忌
- 4.蹲姿规范：蹲姿要领、蹲姿禁忌
- 5.手势规范：引导、指示、介绍、握手、接递票据
- 6.点头致意、鞠躬致意站姿、坐姿、走姿、服务姿势

三、亲和力训练

- 1.目光礼仪三角区
- 2.三A原则
- 3.打造亲和力
- 4.微笑服务的重要性及微笑训练

四、银行服务人员通用基本礼仪规范

- 1.称呼礼仪
- 2.鞠躬礼仪
- 3.握手礼仪
- 4.接递物品礼仪
- 5.引导礼仪
- 6.进出房间礼仪
- 7.奉茶礼仪
- 8.接待礼仪
- 9.电话礼仪

第三模块 服务行为管理规范

一、柜面服务基本礼仪

- 1.请客户签名礼仪
- 2.请客户出示证件礼仪
- 3.请客户重新填写凭证礼仪
- 4.交接班礼仪
- 5.电脑故障沟通礼仪
- 6.客户短钞沟通礼仪
- 7.遇客户假币沟通礼仪
- 8.遇客户不会签名沟通服务礼仪
- 9.遇客户不会操作密码沟通服务礼仪

二、大堂服务接待礼仪

- 1.自我介绍
- 2.名片交接
- 3.指引手势
- 4.指导取号
- 5.指导填单
- 6.指导使用 ATM 机礼仪
- 7.指导使用自助终端礼仪
8. 派发银行宣传单张礼仪
- 9.产品营销的礼仪

10.与客户沟通礼仪

案例分析：两个小动作，换来大业务

短片观看及案例分析：

**银行客户拒绝出示证件正面与反面案例分析

**银行电脑故障处理正面与反面案例分析

第四模块 服务沟通技巧

一、银行服务用语规范训练

1.银行职员语言规范意识培养

2.银行工作日常用语实战训练

二、银行柜台高效服务沟通的礼仪与技巧

1.影响沟通效果的因素

2.营造沟通氛围

3.沟通六件宝：微笑、赞美、聆听、提问、关心、三明治

4.分析对方的核心需求、深入对方情境

5. 高效提问技巧

6 . 三明治法则

(1) 第1层-积极情感层面：理解、肯定、鼓励、赞美、关心

(2) 第2层-核心问题层面：询问、建议、忠告、要求、引导

(3) 第3层-积极情感层面：鼓励、肯定、赞美、希望、关怀

7.高效沟通六步曲

三、高效柜面客户抱怨投诉处理礼仪

1.银行客户抱怨投诉心理分析

2.10 种错误处理客户抱怨的方式

3.客户抱怨及投诉处理的六步骤

4.巧妙降低客户期望值礼仪

5.服务补救的流程、方法