
银行柜员基础知识及各岗位服务规范

课程背景：

在竞争如此激烈的今天，客户可选择的金融机构越来越多，银行产品同质化现象严重，服务成为了客户选择银行的非常重要的因素。银行的定位也从金融业变成了服务业，银行如何提升服务成为了一项关键的任务。虽然各家银行都意识到了服务的重要性，然而仅仅采用微笑服务是远远不够的。再加上客户的用户习惯已由线上转成了线下，仅仅只提升网点面对面的服务质量是不够的。新型的银行服务不仅仅是停留在基础服务的层面，而是全方案的深入服务，成为客户的贴身金融管家。另外，新时代的客户对于服务质量不满会采用各种方式进行发泄，如何在第一时间帮助客户解决问题，提升客户的满意度也是银行需要重点关注的。

通过标准化流程的引入，升级各岗位的职责及服务规范，适应智能化时代的微服务，使得银行的服务能够更上一个台阶，达到客户满意的标准。

本课程通过对新时代用户习惯、思维模式的转变为切入点，系统的为银行员工分析现阶段服务的变革，最终落实到提升客户服务体验中，为学员构建一个系统化的网点服务进阶思路和执行标准。

课程收益：

- **思维转型：**建立正确的网点服务思维，掌握如何从服务的各个层面来夯实网点经营理念，提升银行管理人员的职业素养
- **服务标准化：**通过标准化客户服务观念的引入及提升，使得网点营销人员更加专业化。
- **智能化服务：**学习以客户为中心的全新智能化时代服务理念
- **服务进阶：**建立网点服务“无有优特”的进阶理念，进而实现网点的服务的四大目标：建立客户关系、提升服务质量、培养客户忠诚、引领服务变革
- **服务模型：**学习并掌握以网点经营理念为核心，以服务功能、服务产品以及服务渠道为三大要素的服务模型搭建
- **八大体验：**通过互联网客户价值模型的剖析，掌握网点服务如何带给客户八大体验
- **完善后期服务：**明确各岗位职责，协作提升服务水平，掌握客户投诉处理的原则与技巧

课程特色：

实战：深入剖析网点案例，原景重现更深刻，学习更容易

实践：经典案例现场演练，互动实践更轻松，落实更简单

实操：课程结构环环相扣，系统记忆更简单，操作更方便

课程时间：2天，6小时/天

课程对象：柜员、授权柜员

课程框架：

课程大纲

导论：

一、新时代转型下银行业面临的六大挑战

1. 新 28 定律客群价值挑战

2. O2O 金融竞争模式挑战
3. 零售产品同质化营销挑战
4. 特色网点情景化体验挑战
5. 智能化转型岗位效能挑战
6. 客户需求升级专业性挑战

二、新常态下银行服务的变革模式

1. 一站式服务
2. 体验式服务
3. O2O 服务

案例分析：从咖啡银行到超市银行，这些年我们到底在做什么？

第一讲：服务规范要点

一、何为服务

1. 服务的基本概念
2. 服务的特点(有形的和无形的服务)
3. 银行服务的提升与转变（小讨论）

二、服务的要素

1. 人性化服务（结合我行智能化网点等举例）
2. 精准化服务
3. 便捷化服务（自助设备的广泛使用）
4. 差异化服务（客户的分群）
5. 体验化服务（举例咖啡银行）
6. 延伸化服务

三、为什么要提升服务意识

1. 银行角色的转变（金融业-服务业）
 2. 简单分析当前市场竞争形式（以提问讨论的方式引导学生思考）
- ### 四、结合银行柜面文明优质服务规范准则，分析服务要点（案例）

1. 讨论学生犯过哪些文优差错
2. 如何避免服务过程中的差错（互评的形式，学生提出解决方案）

五、互联网时代网点服务的八大体验

1. 环境服务
2. 大堂服务与管理
3. 柜员服务与效率
4. 贵宾服务
5. 员工服务
6. 售后服务:人文关怀、互联网服务、个性化服务
7. 服务文化
8. 信息服务:及时性、趣味性、可获得性

第二讲：用心服务的根本：银行员工素质培养及提高

1. 职业道德与职业精神

案例：我给客户做了“飞单”，但是明确说明了产品非银行产品，可以吗？

2. 银行员工的素质要求

第三讲：客户投诉处理技巧

一、客户识别

1. 客户类型分析（通过望闻问切四点判断客户属性）

1) 如何第一时间判断出客户的属性？

2) 从客户的语态、神情判断客户属于一般客户、高素质客户或难缠的客户。（举例）

a. 客户的类型分析(坐标系分析法及性格分析法)

b. 柜员应对客户的几个步骤（需求分析、解决问题、服务评价）

2) 根据不同类型的客户对应相应的投诉处理技巧（案例演练）

a. 理智型客户

b. 情绪性客户

c. 自大型客户

d. 自闭型客户

e. 怪癖型客户

3) 不良客户情绪的识别与应对

案例演练：例如等待时间过长客户的抱怨、对柜员办理业务产生质疑的处理等。

二、客户投诉处理流程

1. 建立客户投诉分层机制（案例）

1) 柜员的初级处理

2) 授权柜员的跟进处理

2. 柜员和授权柜员在遇到客户投诉时的处理方法（情景演练）

3. 处理投诉中所需要注意的原则和方法

4. 银行服务的升级与转型

1) 新时代银行服务要点

2) 银行的营销服务一体化

讨论：你眼中的新型银行服务包括哪些？

3) 智能时代的线上服务准则

5. 银行服务策略的进阶

1) 建立客户关系

2) 提高服务质量

3) 培养客户忠诚

4) 引领变革服务

5) 服务补救与反馈

第四讲：银行各岗位服务规范（此部分需要结合银行具体规范丰富内容）

一、柜面员工服务规范

1. 结合员工守则和柜面员工规范总结出一套标准化流程

2. 服务的准则

1) 服务意识的培养

2) 服务的要素

3. 特殊情况处理（案例分析、案例演练）

4. 柜面禁止事项（结合银行具体的章程后期丰富）

5. 柜面员工心理调节

1) 先解决心情，再解决事情

2) 30秒心理暗示调节法

案例演练

二、柜员服务七步曲

1. 举手迎
2. 笑相问
3. 礼貌接
4. 及时办
5. 巧营销
6. 提醒递
7. 目相送