

银行网点服务礼仪及标准化服务流程

课程背景：

随着中国银行业国际化和市场化程度的不断提高，国内银行经营所面临的市场环境也逐渐发生变化，包括利率市场化、金融脱媒、互联网金融、民营银行等都使得银行业竞争愈发激烈。虽然面对这些挑战，同时银行也要在这场挑战中发展机遇，积极实施变革与转型，从而提高银行的产能与核心竞争力。

在银行的整体布局规划中，网点是最重要的环节之一，是银行与客户直接交流的第一平台，是银行参与市场竞争的重要资源。但是许多员工在待客服务过程中存在随意、服务不规范、流程不清晰、不专业等各种现象，造成客户投诉从而影响银行业务的发展产能的低下；因此规范银行网点的服务礼仪及服务流程是提升网点效率的基本保障，所以学员需掌握银行网点服务礼仪标准，熟悉银行网点的服务流程，进而促以银行网点整体服务形象和服务水平的提升，为提高客户服务感知，提高客户忠诚度，树立银行品牌形象奠定基础。

课程收益：

1. 了解礼仪的本质与标准；
2. 掌握厅堂服务礼仪；
3. 掌握与客户交流的礼仪；
4. 全面了解网点营销的标准流程。

课程工具：(部分)

1. 礼仪的规范与标准；
2. 厅堂的仪容仪表规范；
3. 社交的基本礼仪；
4. 服饰搭配小技巧；
5. 厅堂的服务流程标准。

课程时间：2天，6小时/天

授课对象：银行网点负责人、理财经理、大堂经理、柜员等

培训方式：游戏导入，案例讨论，角色扮演，视频教学，头脑风暴

课程大纲：

第一讲：银行网点服务礼仪

一、知于心 识于礼

1. 礼仪的基本定义与特点
2. 礼仪的标准
3. 服务从业人员的心态与礼仪修养

二、银行从业人员的仪容仪表

1. 首轮效应---良好第一印象的建立
 - 1) 形、气、神---瞬间感受的亮点
 - 2) 你的岗位应体现出的精神面貌
 - 3) 让客户对你产生信任感的塑造艺术
2. 服务人员的仪容规范
 - 1) 面部修饰
 - 2) 肢部修饰

- 3) 发部修饰
- 4) 化妆修饰
- 3. 厅堂服务之仪容规范
- 4. 服务人员的仪表规范
- 1) 柜员、大堂与理财经理仪表规范
- 2) 客户经理着装 TOP 原则
- 3) 男士着装规范与禁忌
- 4) 女士着装规范与禁忌

三、配饰的搭配小技巧

- 1. 丝巾的佩戴技巧
- 2. 装饰品的佩戴技巧

四、厅堂仪态规范

- 1. 站姿
- 2. 坐姿
- 3. 行姿
- 4. 蹲姿
- 5. 鞠躬
- 6. 手势

现场个案分析与演练：你的仪态标准吗？

第二章：银行网点商务礼仪

一、眼部礼仪

- 1. 眼神的要求
- 2. 眼睛要看哪个位置？
- 3. 用眼礼仪

二、微笑礼仪

- 1. 关于微笑的故事
- 2. 微笑的注意要点
- 3. 微笑练习方法

练习：完美微笑练习

三、介绍礼仪

- 1. 如何做自我介绍？
- 2. 介绍他人的顺序
- 3. 握手的注意要点
- 4. 交换名片的注意要点

演练：请两位同事做初次见面介绍、交换名片

四、引领礼仪

- 1. 引领陪同
- 2. 上下楼的引领
- 3. 上下电梯

五、乘车礼仪

- 1. 乘车的座次
- 2. 乘车的注意事项

六、电话礼仪

1. 语音、语调与语速
2. 打电话时的表情
3. 开场白
4. 相关注意事项

七、用餐礼仪

1. 中餐的礼仪和禁忌
2. 饮酒的礼仪和禁忌

第三章：银行网点九大服务流程

一、晨会流程

1. 营业前的准备工作
2. 晨会如何开才有效？

课堂演练：10分钟晨会

二、迎送客户流程

1. 迎送客户的含义和重要性
2. 迎送客户的流程
3. 迎送客户过程中的注意事项

三、客户引导流程

1. 主动问询客户，询问业务需求
2. 业务引导

四、业务咨询流程

1. 主动询问与协助
2. 客户引导与接待

五、客户分流流程

1. 客户的两次分流
2. 客户分流流程的话术及动作指示

六、客户识别流程

1. 客户的有效识别——MAD法则
2. 客户需求引导

七、产品营销流程

1. 产品介绍——FABE法则
2. 转介绍

八、投诉处理流程

1. 防范大于补救
2. 处理投诉的最佳时机
3. 有效处理投诉
4. 客户投诉后如何有效跟踪

九、挽留客户流程

讨论 1：客户因为服务问题要销户

讨论 2：客户因为产品问题要销户

第四章：银行网点的区域管理

- 一、银行网点的区域划分
- 二、银行网点的分区管理

三、厅堂的氛围营造