

《网点转型下服务理念的改变与提升——品质服务的7个关键时刻》

——重塑意识，提升服务，创建企业服务品牌

【课程收益】

◆改善和调整企工作心态，正确认识自己的工作，最大化提升自我价值，使自身发展与企业发展完美结合。

◆通过切实有效的工作方法提升业务能力，避免人浮于事，提升责任意识。

◆掌握执行的具体方法，提高工作效率，改善工作结果。

◆改变工作思维方式，打破传统经验，摒弃老旧服务思想。

◆找到为企业创利的方法，把企业的事业变成自己的事业，真正达到企业与个人的共赢。

【课程对象】 适用于银行网点员工。

【课程大纲】

时刻一：品质服务的魅力源泉——心态提升

一、服务的普世定理

- 1、什么是服务？
- 2、银行网点如何从规范标准化服务向品质服务提升
- 3、品质服务提升的关键点
- 4、服务的核心
- 5、什么是顾客？
- 6、最好的客户关系是什么

二、好员工带来好企业

- 1、肮脏的砌墙工还是伟大的建造师
- 2、你用什么震住客人？
- 3、客户服务的制胜法宝
- 4、远离坏情绪
- 5、好心态成就好未来

时刻二：品质服务的实现基础——业务能力提升

- 1、不想成为老板的员工不是好员工
- 2、不要忽视工作中的细微联系
- 3、练就厅堂业务高手的 14 条建议
- 4、在职场上脱颖而出的 6 个途径
- 5、达成业务高手的“二位一体”工作法

时刻三：品质服务的执行法则——执行力提升

- 1、执行时普遍存在的习惯性错误
- 2、执行中应掌握的 3 个程序
- 3、执行前不能忽视的 3 个准备
- 4、执行时要牢记的 3 个要点
- 5、执行中的 4 个忌讳
- 6、厅堂联动管理（如何实现全员营销）
- 7、如何应对特殊、突发状况

时刻四：品质服务的思维方式——思维力提升

- 1、是谁阻碍了企业的发展
- 2、不要忽略每一位客户背后的价值
- 3、看人待物的 7 条忠告
- 4、看待“客我”的 12 个黄金法则

时刻五：卓越服务的持续动力——销售力提升

- 1、你的企业还在做一次性服务吗？
- 2、银行网点如何做增值服务
- 3、为企业创造回门利润的人员素质要求
- 4、创造回门利润的 9 个工作习惯
- 5、具有优秀服务潜能的人员几个特质

时刻六：品质服务的升级系统——创造力提升

- 1、企业要么“创新”要么“关门”——茉莉花&塑料袋
- 2、激发员工创造力的 6 大途径
- 3、创新能力培养的方法
- 4、促进创新思维的几个工作细节

品质七：卓越服务的全局控制——观察力提升

- 1、企业需要“火眼金睛”

2、如何在工作中提升观察力

3、打动顾客的“五位合一”法