

# 银行网点厅堂服务理念及工作技能提升培训

## 课程收获

- ◆ 本课程从银行柜员对工作的认知、服务礼仪、服务意识、团队合作及营销技巧的的不同角度、不同层面、不同内容进行综合训练，让学员明白职场规则和规矩的培训内容；
- ◆ 帮助学员调整工作心态、提升仪容仪表形象，规范行为举止礼仪，提升言语沟通等能力；
- ◆ 学会如何与客户打交道、如何对客进行日常营销服务的培训。
- ◆ 通过培训让学员真正成为一名知礼懂礼之人，实现个人和企业，从形象到素质的全面提升。

## 课程特点

- **专业**——多年来一直致力于服务的传播和实践
- **实用**——丰富新鲜的案例，实操性情景讲解、服务规范教学片段和现学现用的情景演练
- **量身定做**——根据企业实况设计案例和知识点，量身定做顾问式培训
- **授课原则**——一次体验胜于千次说教
- **培训流程**——我做你看，你我同做，你做我验
- **培训效果**——学员满意率超过 95%

## 课程规划

**培训对象：**厅堂服务人员

**培训时间：**1天

**培训形式：**现场讲授、图片纠错、老师示范、案例分析、角色模拟、演练互动

# 课程大纲

## 【课程大纲】

### 第二天：厅堂服务理念意识提升

#### 模块一：服务到底是什么？——服务意识强化+服务技巧提升

##### 一、我们不仅要做服务，重要的是要做卓越服务

- 1、付我们薪水的是谁？
- 2、好服务就是好企业
- 3、服务是什么？
- 4、服务存在于哪儿？
- 5、顾客是谁？
- 6、客户真的是上帝吗？

##### 二、服务不仅需要喊口号，关键的是要掌握 7 大“秘诀”

- 1、微笑永远是卓越服务的第一大法宝——服务肢体
- 2、做业务要有希尔顿刷马桶那样的决心和品质——服务执行
- 3、时刻准备着随时为客户提供卓越服务——服务预案
- 4、看人待物并非是卓越服务中容易做好的事情——服务态度
- 5、大显身手，为企业创造更多的回门利润——服务利润
- 6、卓越服务至关重要是创造新服务力——服务创新
- 7、服务视角决定服务高度——服务视角

#### 模块三：快乐生活、快乐工作

- 1、压力来自哪里？
  - 我有压力吗？
  - 压力对我们影响有多大？
  - 性格决定解决压力的方式；
  - 心态决定状态。
- 2、心理障碍，工作中的拦路虎；
  - 每天重复着单调的工作，厌倦了！
  - 我做啥事都反复考虑，难以抉择，真痛苦。
- 3、情绪问题，让工作越干越累；
  - 客户总是很难缠，我该怎么办？
  - 面对客户抱怨与投诉，会影响你的情绪吗？
  - 生活中的负面情绪，会影响你的工作吗？
- 4、面对压力与情绪的自助心理疗法；

- 根据现场学员提出的情况，给予几个自助心理疗法的体验。