

窗口形象代表银行形象——提升窗口服务

课程背景：

作为银行和客户沟通的桥梁，银行形象宣传的重要途径，在宣传银行、员工、业务品牌的形象，提升客户感知，树立竞争优势，扩展客户量等方面的作用是非常重要的。为了强化银行工作人员“用心接待”的接待理念，完善窗口的接待工作，树立中国银行优质服务的形象，提升窗口接待服务的执行能力，潘老师针对银行接待工作特别研发了《银行窗口接待礼仪培训》课程。

《银行窗口接待礼仪培训》课程从礼仪和文明礼貌两个方面进一步的规范银行窗口人员的服务行为，完善服务接待问题，将窗口接待和柜面服务工作纳入制度化，规范轨道。切实增强服务接待意识，改善服务态度，创新接待手段，优化接待流程，提高接待效率，规范接待秩序，提升服务质量，以安全稳健、文明规范、诚信友善、高效便捷的服务回报客户。进一步提升银行业服务的客户满意度，树立银行业良好的服务形象，努力使银行业成为最受信赖和尊重的行业。

银行窗口常见接待问题：

银行网点是为银行服务直接体现，人们对于银行好坏的整体印象，直接来自银行的窗口服务。中国银行最近几年正在进入高速发展时期，但是银行服务质量不高仍然是人们广泛关注和热烈讨论的话题。

这就要要求窗口服务人员在服务中运用礼仪礼貌的方式去服务客户。目前，银行的窗口服务情况如何？银行窗口服务接待还存在怎样的问题？解决问题的重要方法有哪些？

1.柜员服务态度、服务速度、服务质量有待增强；

- 2.银行服务窗口开放不足，网点设施不完善；
- 3.员工素质参差不齐，思想业务素质有待提高；
- 4.银行窗口人员执行能力有待灵活。

为什么银行窗口需要接待礼仪培训？

银行业之间的竞争是越来越激烈，在银行产品相同的情况下，谁能用优质的的接待服务吸引客户，谁就能够在竞争中取胜。服务最优，这就要求每一个员工时刻有为客户服务的“心”，用超值的的服务满足客户的需求。

银行窗口服务是向社会提供安全、可靠、准确、快捷的信用业务操作和金融劳务过程。银行窗口服务是多方面集合的整体，它需要银行各个部门有效联合，形成领导为员工服务，二线为一线服务，一线为二线服务的大格局。从目前的实际状况看，

银行窗口接待礼仪培训课程目录：

第一篇：接待礼仪规范

第二篇:接待优化提升

第三篇：文明礼貌

第一篇：接待礼仪规范课程收益：

- 1.学习银行窗口接待礼仪的基本知识；
- 2.规范服务客户中的细节礼仪；
- 3.提升礼仪文化素养和职业素质；
- 4.掌握接待过程中的行为举止礼仪；
- 5.了解接待礼仪的要点，难点。

培训时间：6 个小时

课程导入：

1.储户不满银行VIP插队，霸占窗口5小时每次存款1元；

第一讲：什么是接待礼仪：

1.接待礼仪的概念

2.学习接待礼仪的重要意义

接待礼仪是服务人员修养素质的外在表现；

接待礼仪是对个人行为的很好约束和规范；

接待规范有助于提高服务质量。

第二讲：窗口服务人员妆容规范

1.发型自然，不染异色

2.银行窗口女士的化妆规范

3.男士妆容要求

4.女士妆容要求

第三讲：窗口服务人员服饰规范

1.服务号牌规范佩戴

2.统一着装，保持整洁

3.女员工饰物简单

4.女士着装搭配

5.男士着装搭配

第四讲：窗口服务人员举止规范

1.站立体现静态美：头颈背一条直线

2.行走体现动态美：从容、平稳，应走出直线

3.坐姿体现气质美：要立腰、挺胸，上体自然挺直。

4.下蹲的礼仪

5.引领中需要掌握的礼仪

第五讲：窗口服务人员交际规范

1.握手轻重适度

2.介绍谁先谁后

3.遵从职业特色，让问候更亲切

4.鞠躬如何做到最好

5.语言礼仪

第二篇：接待优化提升

课程收益：

- 1.学会公平对待客户，做好每个细节服务；
- 2.掌握接待礼仪要点，更好的服务客户；
- 3.增强窗口服务人员的服务意识，思想素质；
- 4.提高服务人员的执行能力。

培训时间：3个小时

第六讲：窗口服务理念优化创新

1.窗口接待基本要求：三声服务

来有迎声

问有答声

走有送声

2.提升职业精神

保守秘密，忠于职守；

公正廉洁，恪守信用；

文明热情，谦虚礼让。

第七讲：提升柜面接待礼仪

一、柜面接待流程

- 1.客户进入视线，站立迎接；
- 2.客户进入“一米线”或走近柜台，礼貌问候；
- 3.客户提出服务需求，仔细倾听；
- 4.按照客户业务需求迅速准确操作，唱付唱收；
- 5.双手递交经办结果，礼貌送别。

二、柜面接待要求

1.站立服务

2.微笑服务

微笑服务“氛围”

微笑服务“环境”

微笑服务“行为”

三、贵宾和自主服务接待

第八讲：银行客户经理接待礼仪

一、接待规范

交换名片的礼仪

电话沟通礼仪

二、接待礼仪注意

- 1.准备相关资料
- 2.引导客户到会客厅
- 3.进入会客厅先敲门，避免有其他人
- 4.注意座次礼仪
- 5.奉茶要讲究
- 6.电梯上下先后顺序

三、大客户接待礼仪

第九讲：银行大堂经理接待礼仪

- 1.迎接客户
- 2.跟客户问好
- 3.不要以貌取人
- 4.突发事件处理和特殊服务
- 5.怎样与客户进行有效沟通

第三篇：文明礼貌

课程收益：

- 1.正确的理解什么是文明礼貌
- 2.把握文明礼貌与银行整体形象的关系

培训时间：3 个小时

第十讲：关于文明礼貌的认识

- 1.礼仪与礼貌的区别

礼貌是礼的行为规范。

礼节是礼的惯用形式。

礼仪是礼的较隆重的仪式。

2.文明礼貌与职业道德

第十一讲：礼貌待人

一、与人为善

与人相处，“善”为先

二、礼尚往来

“以德报德”，有恩必报，是待人接物的基本道德修养

第十二讲：礼貌用语

一、礼貌用语使用的原则（四有四避）

1.四有原则

有分寸

有礼节

有教养

有学识

2.四避原则

避隐私

避浅薄

避粗鄙

避忌讳

二、礼貌用语的应用

1.问候礼貌用语

2.欢迎礼貌用语

3.征询礼貌用语

4.赞美礼貌用语

5.拒绝礼貌用语

6.致歉礼貌用语

三、敬语的应用

四、谦语的应用

第十三讲：学会尊重

一、尊重他人

案例分享：1.列宁尊重打水女工；2.美国尊重的力量

1.在态度上尊重他人

2.尊重他人就是尊重自己

3.尊老爱幼是一种美德

4.善待他人，关注他人尊严

二、自尊

1.自尊要豁达

2.自尊要适度

第十四讲：银行窗口接待礼仪培训总结