

说话的艺术之客户心理分析与有效沟通

课程背景：

银行大堂经理服务礼仪与沟通技巧培训课程主要培训的对象是银行的大堂经理，他们是银行营业厅的形象大使，对客户分流、服务营销和品牌宣传起着重要的作用。本课程的重点内容主要是银行大堂经理的角色认知、服务意识提升、形象塑造、服务礼仪规范及沟通技巧的掌握。

课程收益：

清晰了解自己职业角色，提升职业能力；
从内心开始改变，让你的微笑、服务为银行发展提供更多的力量；
熟悉银行服务礼仪规范与客户沟通技巧；
熟悉银行大堂经理各项工作职责与工作技巧；
掌握情绪与压力的自我管理方法，快乐生活、快乐工作

银行大堂经理服务礼仪与沟通技巧培训课前问题汇总

一、银行大堂经理应该思考的问题

1. 银行大堂经理在给客户服务时应该如何站立？
2. 站立与客户交谈时，怎么办？
3. 为客户指示方向时，怎么办？
4. 行走时，怎么办？
5. 大堂经理在接待客户时如何开启理财室的大门？
6. 在银行会客室（贵宾室）应该入座？
7. 在与客户沟通的时候应该如何做？
8. 银行大堂经理常用的礼貌用语有哪些？
9. 银行大堂经理常用接待客户的手势有哪些？
10. 银行大堂经理在接待客户时面部表情应该如何保持？

二、银行大堂经理应该知道的客户心理

银行的大堂经理应该知道客户进入银行大厅的时候，一般有以下需求：

1. 受欢迎的需求
2. 及时服务的需求
3. 感觉舒适的需求
4. 有序服务的需求
5. 被理解的需求
6. 被帮助的需求
7. 受重视的需求
8. 有被识别的需求

9.有受尊重的需求

10.安全和隐私的需求

银行大堂经理服务礼仪与沟通技巧培训课程信息

课程说明：本课程方案为初步方案，如果您有这方面的需求请来电咨询，我们将根据您的需求为您量身定制方案，以达到最好的培训效果。

课程时间：2天（根据时间具体调整）

培训对象：银行营业厅经理、银行客户经理、银行营业厅服务人员、银行大堂经理、银行营业厅主管、银行营业厅VIP客户经理、柜员、大堂经理、网点主任等

培训方式：讲授、案例分享、互动讨论、问题解答、情景模拟银行大堂经理服务礼仪与沟通技巧培训课程内容

课程形式：以讲解、示范、训练为主，通过多媒体演示，对培训对象进行现场模拟训练，使其得到体验式的分享与启示，从而使培训效果达到最佳。

课程大纲：

银行大堂经理服务礼仪与沟通技巧培训课程内容

第一讲：银行大堂经理角色认知

三问：我的工作职责是什么？

我有哪些工作没有做好，带来哪些影响？

我如何做的更好？

角色认知：银行大堂经理的角色定位、价值、职责。

第二讲：银行大堂经理服务意识修炼

大堂经理为什么要有强烈的服务意识？

服务意识决定服务行为，服务行为决定服务结果。

顾客是怎样流失的？

一个对我们服务态度不满的客户所带来的后果？

解决服务态度首先解决做人处事态度，此态度正确了，服务态度才能正确。

第三讲：银行大堂经理服务礼仪与形象塑造

一、礼仪的核心：尊重对方 尊重自己

二、了解服务礼仪对于银行工作的重要性

讨论：为什么银行工作人员要注重服务礼仪

回顾：在工作中，有哪些下意识的“失礼之处”？

三、银行大堂经理成功职业形象修炼

（一）仪容篇

银行大堂经理表情训练

银行大堂经理发型要求

银行大堂经理面容要求

银行大堂经理体味要求

银行大堂经理手部要求

(二) 着装篇

着装的 TPO 原则；

女士职业着装的要点：制式行服、衬衣、丝巾、皮鞋、工作牌、配饰等

男士职业着装的规范：制式行服、衬衣、领带、皮鞋、工作牌、配饰等

(三) 举止篇

银行大堂经理站姿、坐姿、蹲姿训练

银行大堂经理鞠躬礼训练

银行大堂经理递物、接物及服务指引手势训练

第三讲：银行大堂经理客户交往礼仪

一、会面礼仪：称呼、介绍、握手、名片

二、陪客走路礼仪、引领礼仪

三、迎客礼仪、送客礼仪

四、拨打电话礼仪

五、电梯礼仪：有专人负责电梯 无专人负责电梯

六、社交视线关注礼仪

迎接客户、3 米内注视客户

与客户交谈，目光停留在社交凝视区

与女士交谈时，目光忌脖子以下部位

与新客户交谈时，带浅笑及不时目光接触

倾听时，目光专注、适时回应、交流

七、银行大堂经理称呼礼仪

职务性称呼

职称性称呼

行业性称呼

性别性称呼

姓名性称呼

年龄性称呼

第四讲：银行大堂经理营业大厅服务礼仪修炼篇

一、银行大堂经理礼仪守则

一 站立

二 检索

三 观察

四 回答

五 保持

六 不准

二、银行大堂经理岗位礼仪

(一) 迎接客户礼仪

站立迎接客户，并按注视礼、微笑礼、表情礼、问候礼、聆听礼、手势礼等基本银行礼仪标准，欢迎客户光临。

(二) 分流、引导客户礼仪

对于小额存款、信用卡还款等客户如何引导？

对于办理电汇、购买理财等非现金业务客户如何引导？

对于办理现金类业务客户如何引导？

(三) 识别客户礼仪

(四) 营业大厅管理礼仪

(五) 妥善处理客户投诉礼仪

(六) 恭送客户离开礼仪

对于白金大客户如何恭送？

对于黄金客户如何恭送？

对于一般客户如何恭送？

第五讲：银行大堂经理优质服务沟通技巧培训

与客户服务沟通的方式往往比沟通的内容更为重要，引起对方的关注和取得对方的信任。

一、专业的服务语言基本功训练：肯定、大方、积极

良好的语音、准确的语感、节奏的安排、适当的肢体语言

语言清晰度、专业度、亲和力

语音、语速训练

训练：银行服务人员标准服务用语训练

二、优质的服务沟通

听：倾听技巧训练、耳朵倾听和肢体倾听、表示出你正认真倾听

说：肯定和专业、改变自己的说话风格，用顾客喜欢的方式说话

问：服务沟通中提问技巧训练

重复：重复征询确认、重复引申减少误会

训练：服务沟通的技巧分组训练

三、沟通的艺术

了解客户性格

客户心理性格分析

根据客户的认知程度处理

根据客户的理解程度处理

根据客户的语速语调处理

用妥善的措辞与客户交谈

灵活应对顾客的不满情绪

四、大堂经理工作现场沟通技巧实训

客户等候时间过长，如果安抚调整客户情绪

客户急于办理业务时的沟通技巧

发现同事说错了，如何协助？

客户质疑我们的规定死板、流程复杂，如何解释？

客户在营业厅争吵，如何处理？

指导客户填单、使用自助终端的沟通技巧

第六讲：快乐生活、快乐工作

一、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。

二、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。

三、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？

四、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。