

微笑服务创造价值——您的微笑价值不菲

银行柜员微笑服务礼仪培训是针对银行柜员大堂经理设计的课程。对于银行的柜员来说应该微笑服务贯穿于整个服务过程之中，这是是检验服务质量好坏的重要标准。银行应该积极推广微笑服务，把微笑变成是面对任何客户不变的习惯，在接待客户的过程中用发自内心的微笑真诚为客户服务，给客户留下美好的记忆，提升企业外在形象，为企业创造更多利润。

银行柜员微笑服务礼仪培训案例分析

顾客慌忙跑进银行，营业厅里静悄悄，一个人也没有，ATM机前却排着长长的队伍。银行柜员问：“先生，有什么可以帮助您的？”客户说：“我取钱，取3000。营业员说，对不起，请你到ATM机去取。顾客这才看到窗口上贴着一纸规定，说为了减少银行人员的劳动强度，取钱在5000元以下的。到自动取款机取。顾客只好对营业员说：“我有急事，能不能通融通融，先给我取了。”营业员正色说道：“这是规定。”

顾客灵机一动，又把储蓄卡递给银行柜员。他有点生气的说：我取5000元，这次银行柜员无话可说了，就乖乖的给顾客取了5000元。顾客从取出的钱里边抽出1000元递给银行柜员说：我存1000元。营业员张嘴想说什么，却什么也没有说出来，手续办完了，顾客又抽出1000元，再存1000元。银行柜员简直有些恼怒了，你为何不一块存。

顾客不慌不忙的说，这是我的规定，我规定我自己一次只能存1000元，不能多存。

分析：通过这个问题我们想到什么？或者是说我们如何理解这个案例，大家思考，讲师在课堂上和大家一起分析讨论。

银行柜员微笑服务礼仪培训讲师分享微笑的理由

微笑比紧锁眉头要好看

微笑令人心情愉快

令自己更自信

令你看起来更有魅力

令别人减少忧虑

留给别人良好的印象

送给别人微笑，别人也自然报以微笑

有助于结交新朋友

可能随时帮你展开一段终生地友谊

银行柜员微笑服务礼仪培训课程收益

树立优质服务意识及服务心态；

掌握微笑服务的意义和重要性；

掌握微笑服务礼仪的技巧和方法；

掌握微笑服务监督管理的技巧及方法

掌握微笑服务礼仪培训传播的技巧和方法

银行柜员微笑服务礼仪培训课程内容

课程特色：

案例精举，学员拿来即用，用了即有效；

内外兼修，与工作现状紧密结合；

突出听、看、做、练等亲身体验的关键环节，充分激发学员的学习兴趣。

课程时长：2天，6小时/天

课程对象：大堂经理、柜台人员

课程大纲：

第一部分：职业素养与快乐服务心态

一、培养高度的职业素养

追求卓越、打造专业精神

培养真正的责任感

尊重自己,尊重差异,

永远让对方感觉到你尊重他，让他有满足感、成就感

二、快乐服务的真正受益者是自己——享受工作的乐趣

三、找出热情减低,激情不再的原因

四、如何自我激励,自我超越——最大的敌人在自己的心中

五、快乐是一种心理的习惯---养成好习惯就等于多了一笔财富

第二部分：优质客户服务意识与服务流程

一、什么是优质服务意识:人无我有，人有我优：更上一层楼

二、服务意识对服务质量的影响

三、服务人员应必备的综合素质

四、服务心态基本要求：尊重所有的生命

五、优质客户服务流程

接待客户---建立良好第一印象

了解客户---建立客户对我们服务的信心

帮助客户---敏捷而负责的及时反应

留住客户---建立可信赖的关系

第三部分：银行柜员微笑的力量

仪容仪表——美丽而深刻

真诚微笑——发自内心和享受其中

身体语言——习惯而自然

期待眼神——真诚和信任

自信坚强——让对方信任解决问题的能力

第四部分：银行柜员微笑服务礼仪与技巧

一、面部表情

二、眼神的运用

注视的部位

注视的角度

注视的技巧

注视的时间

三、面部表情（微笑）

笑的种类

微笑的要领

笑容是提升好感度的捷径

没有笑容就没有好的人际关系

笑容是服务人员的第一项工作

第五部分：银行柜员微笑的训练方案及步骤

一、微笑的训练方法

他人诱导法

情绪回忆法

口型对照法

习惯性佯笑

牙齿暴露法

二、微笑的训练步骤

（一）基本功训练

脸部训练

眼部训练

各种表情训练

观察比较

心理暗示

（二）创设环境

（三）微笑服务训练

（四）社交环境训练

第六部分：微笑服务礼仪监督管理技巧

一、每天反复训练

二、不定期的检查、评测

正式检查

暗访暗查

三、加强检查力度

每月一考

每季一评

每年一赛

每年一奖

四、将用户满意度作为服务质量的重要指标

银行微笑服务礼仪培训总结：微笑可以柔滑外表上给人刚硬的气质，充满自信的人，面部表情会饱含积极的情绪内涵，举手投足间洋溢着吸引人的魅力，挂在嘴边的微笑，使人不由自主的对其产生信赖感。