

银行网点规范化服务礼仪投诉沟通处理技巧

银行网点规范化服务礼仪投诉沟通处理技巧根据我国银行网点业务与网点人员工作，结合世界金融服务业的发展需要，系统的对银行网点柜员、大堂经理、客户经理必备的礼仪知识进行培训。

银行网点礼仪培训的必要性：

- 1.礼仪是人际交往的基本规则，是人际交往的行为秩序。随着国际金融行业的交融，礼仪礼貌规范显得尤为重要。
- 2.礼仪是人与人之间互相尊重的规则，尊重同事，尊重领导，尊重客户是一种做人应该具备的基本教养。

课程目标：

- 1，意识上重视、行动上改观
- 2，塑造员工职业形象，规范员工服务流程
- 3，打造高素质、高绩效的精英团队
- 4，.塑造自身良好的职业形象；
- 5，学习礼仪有助于维护银行的品牌形象；
- 6..塑造员工的阳光心态，培养员工快乐工作，轻松工作；

银行网点礼仪培训基本信息

培训讲师：中国礼仪专家潘海丹老师

培训对象：银行大堂经理、柜员、客户经理、银行柜面人员、大堂经理、客户经理

培训时间：2天

培训地点：客户自定

培训人数：不限

银行网点礼仪培训纲要：

第一讲：银行网点人员形象礼仪

第二讲：银行网点语言表达礼仪规范

第三讲：银行网点沟通技巧

第四讲：银行网点客户投诉处理技巧

第五讲：银行网点接待礼仪培训

第六讲：银行网点人员阳光心态

第七讲：银行网点人员压力舒缓

第八讲：银行网点礼仪培训总结

银行网点礼仪培训课程大纲

第一讲：银行网点人员形象礼仪

一、男士着装

1.服装规范：

春秋冬季节套装，包括衬衣、裤子、领带、外套

夏季：短袖衬衣、裤子、领带

2.着装注意事项

领围以插入一手指大小为最佳

穿西装款的制服以衬衣袖长抬手时比西装袖长长出 1.5 至 2 厘米左右为佳

西装约盖过臀部的 4/5 为佳

裤长以盖过鞋跟的 2/3 为佳

二、女士着装

1.女士服装

春秋冬季节套装衬衣、裤子、外套、领带

夏季：短袖衬衣、裤子、裙子

2.女士服装注意事项

裙长约在膝盖上下 10 公分

领花或者丝巾与衬衫衣领口吻合

三、着装卫生

银行制服应保持洁净、清爽、挺括，衣裤不起皱；

制服不应该出现油渍、污垢、异味；

特别是衣领、袖口尤其要保持干净；

四、妆容形象

1.男士妆容

干净、卫生

头发合适长度

不留胡子

2.女士妆容

女士淡妆工作

头发盘起

五、举止礼仪

标准站姿

手势礼仪

服务坐姿

服务微笑礼仪

服务眼神礼仪

工作行姿规范

第二讲：银行网点语言表达规范

一、影响交流的因素

1.服务态度

2.语言表达

二、服务语气、语调

1.语气、语调的重要性

语气反应内心世界

暗示服务态度

优美的声音可以影响别人

2.语气、语调规范

速度：120字/分钟左右

语气：柔和、亲切

态度：认真、细致、耐心

3.练习

发声练习

口腔练习

三、服务语言

1.职业银行服务语言

2.常用礼貌

3.服务禁用语

第三讲：银行网点沟通技巧

一、学习沟通的作用

- 1.沟通是良好服务的基础
- 2.沟通是银行服务人员必须具备的能力
- 3.沟通是交流信息的最好方法

二、沟通第一步：认真倾听

- 1.用“心”倾听，这是沟通的开始
- 2.细心聆听，知晓对方的弦外之音
- 3.把握时机，争取沟通的最优效果
- 4.机智应变，巧妙化解“不便言明”的话

三、沟通助推器：身体语言

- 1.微笑帮你开启沟通的大门
- 2.拥抱用温暖传达你的爱意
- 3.眼神透露你内心情感的信息
- 4.表情一个人内心的真实写照
- 5.手势最容易沟通的语言
- 6.姿态使你的语言更动听

四、沟通成功：洞悉心理

- 1.寻找共同点，
- 2.真诚关心
- 3.学会赞美他，

第四讲：银行网点客户投诉处理技巧

一、客户满意技巧

1.客户满意技巧训练

同客户情感打交道

客观处理事情

朝用户期望值努力

2.常用方法

表达服务意愿

体谅客户情感

表示承担责任

3.面对愤怒客户方法

保持冷静

澄清问题、获取信息

仔细倾听

提出解决问题的办法

达成共识

二、投诉处理技巧

1.投诉顾客心理分析

解决问题

宣泄抱怨

得到报偿

超值回报

2.处理投诉抱怨的心理

以客为尊的心理

将心比心的心理

换位思考的心理

对事不对人的心理

急人之所急的心理

解决问题的心理

感同身受的心理

3.投诉处理方案

啰嗦型客户咨询投诉处理案例分析；

脾气火爆型客户咨询投诉案例分析；

精明型客户咨询投诉案例分析；

反复型客户咨询投诉案例分析；

4.特殊客户抱怨投诉处理策略整合

关于公司系统问题造成的投诉处理案例；

投诉专业户的投诉处理案例；

骚扰客户抱怨投诉处理案例；

补偿型客户抱怨投诉案例；

特殊身份客户抱怨投诉案例；

客户诉讼的庭外和解案例

5.投诉处理技巧

安抚情绪

分析顾客的显性需求和隐性需求

提出合理化建议

提出解决方案

满足顾客需求（解决问题）

第五讲：银行网点接待礼仪培训

一、基本礼仪规范

1.称呼礼仪

2.介绍礼仪

3.交谈礼仪

4.迎送礼仪

5.电话礼仪

6.名片礼仪

二、大堂经理接待规范

进入网点客户的准确引导、指导取号、指导填单

熟知营业网点各个区域的服务功能

指导使用 ATM 机礼仪

回答客户提问礼仪

派发银行宣传单张礼仪

营销的礼仪

三、网点接待注意事项

不因因客户的国籍、肤色、民族、性别、年龄、宗教信仰、健康而歧视客户；

不因业务的繁简程度和金额大小等方面的差异而歧视客户；

主动、热情、礼貌、友好的积极态度和文明形象，为客户提供优质服务；

第六讲：银行网点人员阳光心态

一、用心交流，沟通从“心”开始

二、学会宽容，这是人生的一种至高境界

三、懂得分享，敞开心扉迎接阳光，

四、保持理智，用理性告别冲动

五、走出狭隘，对他人给予理解和肯定

第七讲：银行网点人员压力舒缓

1.压力的来源

工作的压力

同事交往的压力

领导沟通的压力

客户问题处理的压力

2.舒缓压力的方法

精神胜利法

积极心态

注意力转移法

发泄法

目标法

宗教法

暗示法

数数法

数息法

睡觉……

第八讲：银行网点礼仪培训总结

银行网点礼仪培训课程塑造员工良好的道德观念、能够自觉运用礼仪规范约束自己的行为，做好文明服务工作。