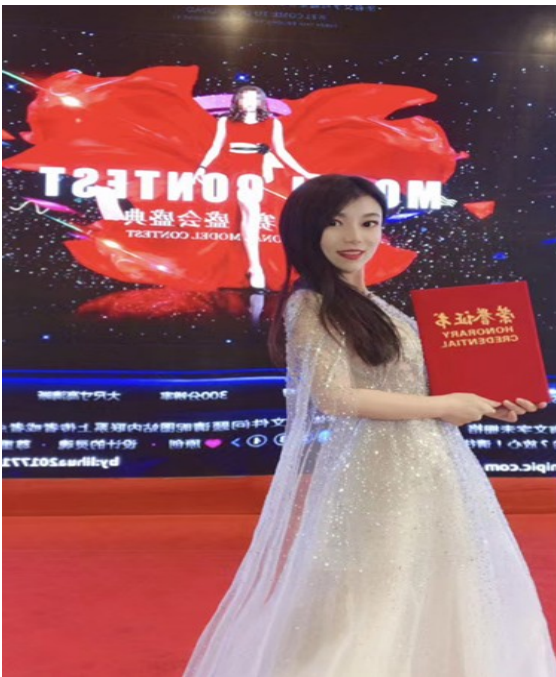


银行柜员标准化服务礼仪流程

主讲：潘海丹



潘老师高级礼仪培训讲师

中国礼仪研究院院长

国际注册高级礼仪培训师

被河南省教育厅评为职业礼仪全国优秀
辅导教师

国际流行舞大赛决赛冠军

太平洋航空航天飞行公司执行 CEO

潘老师一站式礼仪教育创始人

百家城市文明建设礼仪顾问

女性学院特邀礼仪顾问

儿童礼仪教师礼仪品格教育产品课程的
研发和推广的专业儿童行为教育专家

.....

课程背景

随着中国银行业国际化和市场化程度的不断提高，国内银行经营所面临的市场环境也逐渐发生变化，包括利率市场化、互联网金融、民营银行等都使得银行业竞争愈发激烈。“危”与“机”并存。国内银行要把握发展机遇，就要积极实施变革与转型，从而提高核心竞争力。在银行的整体布局规划中，网点是最重要的环节之一，是银行与客户直接交流的第一平台，是银行参与市场竞争的重要资源。但是许多员工在待客服务过程中存在散漫、随意、服务不规范不专业等种种现象制约银行业务进一步开展，客户投诉居高不下。因此提升银行网点整体服务水平和规范服务流程成为网点建设、创造绩效的关键，进而为提高客户服务感知，提高客户忠诚度，树立银行品牌形象奠定基础。

课程收获

- 网点柜员的职业形象
- 网点柜员服务行为规范

- 柜员标准化服务流程
- 柜员投诉处理应对

课程时间：2天，6小时/天

授课对象：银行网点柜员

授课方法：讲授、互动、视频、案例、演练

课程大纲：

第一讲：形象走在能力的前面--柜员职业形象

一、关于职业形象的认知

1. 职业形象对个人
2. 职业形象对企业
3. 柜员职业形象特点
 - 1) 亲切
 - 2) 成熟
 - 3) 专业
 - 4) 自信

二、仪容仪表的要素

1. 发型
2. 面容
3. 耳部
4. 手部
5. 体味
6. 着装
7. 配饰

第二讲：细节决定成败--柜员九大服务行为规范

1. 表情的规范
2. 站姿的规范
3. 坐姿的规范
4. 走姿的规范
5. 蹲姿的规范
6. 鞠躬的规范
7. 签字或阅读指示的规范
8. 递送物品的规范
9. 电话礼仪的规范

第三讲：专业铸就品牌--柜员标准化服务流程

一、柜员服务接待规范

二、开门迎客流程

1. 开门迎客的含义和重要性？
2. 开门迎客的流程？
3. 开门迎客的注意事项？

三、柜面服务七部曲

1. 招手迎（对应话术）
2. 笑相问（对应话术）

3. 双手接 (对应话术)
4. 巧营销 (对应话术)
5. 快准办 (对应话术)
6. 提醒递 (对应话术)
7. 礼相送 (对应话术)

第四讲：一片冰心在玉壶--柜员投诉处理应对

一、客户抱怨投诉的原因 (头脑风暴)

1. 产品质量问题
2. 服务人员服务质量
3. 客户期望值没有得到满足
4. 服务承诺未能兑现
5. 客户需求未能正真被理解
6. 客户周围人员的评价
7. 客户本人自身修养或性格

二、投诉处理不当的恶果

1. 不满将造成 30% 的客户减少购买、20% 的客户终止购买
2. 一个人不满意会转告 8-10 人，满意是只会转告 3 人
3. 一个负面印象要 12 个好印象弥补

三、处理好投诉的意义

1. 指出缺点和不足
2. 提供你继续为他服务的机会
3. 加强他成为稳定顾客的机会
4. 更好的改进产品和服务
5. 提升解决问题的能力

四、客户投诉心理分析

1. 求尊重的心理

对策：道歉+喝茶

2. 求补偿的心理

对策：送礼物

3. 求发泄的心理

对策：倾听

4. 敌视的心理

对策：认同+赞美

五、十种错误处理客户投诉的方法

六、客户投诉处理的七步骤

1. 迅速隔离客户
2. 安抚客户情绪
3. 充分道歉
4. 收集足够的信息
5. 给出解决的方案
6. 征求客户意见
7. 跟踪服务