

# 温暖工程：提升服务品质 打造五星服务

—— 打造有温度、有速度、有深度的银行

## 【培训对象】

消保部、办公室、个金部、公司业务部、网金部、运营管理部、工会、柜面服务人员、大堂经理、理财经理、客户经理等网点人员

## 【培训时间】

1天（6课时）

## 【课程方式】

讲师讲授+案例分析+视频互动+情景模拟+讨论分享

## 【课程收益】

- 树立正确的银行大服务营销理念
- 学会拉近与客户之间距离的相关技巧
- 认识厅堂服务对银行网点的重要意义，掌握网点厅堂各岗位服务的技巧、话术和基本流程
- 了解网点应急服务预案，能根据情况及时熟练的进行合理处理

## 【授课教师】

牛箐

## 【授课方式】

待定

## 导引

当前银行业服务发生了哪些重大变化？

一些需要我们厘清的服务误区（12 大误区）

## 第一篇章 6S 厅堂管理：让厅堂管理规范化

### 一、什么是 6S 定位管理

- 1、整理
- 2、整顿
- 3、清洁
- 4、清扫
- 5、素养
- 6、安全

### 二、为什么要进行定位管理

- 1、视觉感受提升
- 2、工作效率改善
- 3、良好习惯养成
- 4、品牌力量凸显
- 5、分控防范强化

### 三、怎么进行定位管理

- 1、定位管理的范围
- 2、基本原则
- 3、定位管理基本标准

## 第二篇章 适老便民服务：让温暖久一点

### 一、适老化服务的大背景分析

- 1、国务院：总体要求
- 2、社会：百姓需求
- 3、监管：具体诉求
- 4、银行机构：自身追求

### 二、适老服务改革的五项升级

- 1、在物品设施方面
- 2、在服务流程方面
- 3、在服务渠道方面
- 4、在产品供给方面
- 5、在活动开展方面

### 三、适老服务的难点与重点领域

- 1、APP
- 2、移动应用程序
- 3、适老产品
- 4、标识
- 5、无障碍化改造

#### 四、总结与互动

### 第三篇章 银行投诉处理：让危险躲起来

#### 一、处理客户投诉的几点实用技巧

- 1、移情法
- 2、三明治法
- 3、谅解法
- 4、三F法
- 5、引导征询法

#### 二、典型案例分析

- 1、断卡行动引发的投诉
- 2、适老服务引发的投诉
- 3、长时间等候引发的投诉

## 第四篇章 总结与互动

现场问答 (10 分钟)