

银行网点适老化金融服务创建工作指南

【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】

- 掌握人民银行、银保监的适老服务的监管要求
- 提高服务老年群体客户过程中的突发事件应对能力
- 认识适老服务对银行网点的重要意义，掌握网点厅堂各岗位适老服务的技巧、话术和基本流程
- 提高创建适老服务示范网点的成功率

【授课教师】

牛箐

【授课方式】

待定

一、“适老化”金融服务网点服务品牌解读

- 1、指导思路及工作目标
- 2、创建标准和内容要求

二、“适老化”金融服务网点品牌推广要求

- 1、环境提升
- 2、专区打造：结合“适老化”服务标准

- 4、延伸服务：结合“适老化服务”
- 5、金融宣教
- 6、敬老服务（适老化金融专区、适老化金融讲座）
- 7、宣传教育（爱心活动等）
- 8、权益保护

三、“适老化”服务技能

- 1、老年客群经营策略：“6专”
- 2、老年客户创新服务“九点服务法”
- 3、老年客情维护技巧与产品营销技巧
- 4、应急处理演练
- 5、厅堂老年客户沙龙策划与呈现技巧
- 6、老年人特殊群体服务标准、要点
- 7、老年人应急服务技能

四、“适老化”客户投诉预防及有效沟通技巧

- 1、如何面对老年特殊群体投诉抱怨的客户
- 2、投诉抱怨分析
- 3、投诉抱怨处理流程
- 4、营业厅四大投诉区域应对技巧
- 5、投诉处理中的沟通技巧与五种金牌话术

五、应急处理部分

- 1、突发疾病
- 2、系统故障
- 3、吞卡吞钞
- 4、假币收缴
- 5、残损币兑换

六、总结与互动