

《创建有温度的网点服务文化氛围》课纲

马冬玲老师

课程对象：支行行长、网点负责人、客户经理、大堂经理、柜员

课程时长：一天（6课时）

教学手段：讲授、观看视频、案例研讨、情景演练等

课程目标：

规范网点服务流程和服务标准

提升网点工作人员服务意识

提升网点工作人员服务技巧

创建有温度的网点服务文化氛围

第一讲：用高效的服务流程和精湛的服务水准，吸引客户

一．柜员服务七步法

二．厅堂管理人员服务规范七步法

三．厅堂管理人员：五声服务、四位原则、三个一、五个一

四．常用手语实训演练

1．大堂服务

2．柜面服务

五．我们来做银行服务礼仪操

第二讲：用和谐统一、敬业靓丽的形象，打动客户

网点各岗位工作人员的仪容仪表规范（正、反面的图片及录像案例分析）

- 一． 男士仪容仪表及着装规范
- 二． 女士仪容仪表及着装规范
- 三． 各岗位工作人员的行为举止规范

第三讲：用训练有素、专业亲和的礼仪细节，感染客户

- 一．形体仪态
- 二．表情神态
- 三．接待礼仪
 - 1．递送物品
 - 2．递送名片
 - 3．上下楼梯
 - 4．出入房间
- 四．电话礼仪
- 五．手机礼仪
- 六．社交礼仪
 - 1．介绍礼仪
 - 2．握手礼仪
 - 3．交谈礼仪
 - 4．电梯礼仪
 - 5．乘车礼仪
 - 6．位次礼仪
 - 7．拜访礼仪

第四讲：用润物细无声的沟通与投诉规避技巧，温暖客户

- 一． 与客户沟通的方式
- 二． 与客户沟通的原则
- 三． 沟通语言技巧提升训练
 - 1． 倾听技巧
 - 2． 服务用语
 - 3． 语言技巧
- 四． 正确认识投诉
- 五． 银行服务忌语
- 六． 银行网点突发事件应急处理