

# 银行服务管理与团队同理心沟通

授课老师：何慧

## ■ 培训目的及意义(Meaning)

伴随着中国高速发展的经济，以第三产业为核心代表的“服务业”正在以迅雷不及掩耳之势快速升级，在以服务为主的企业里，“提升服务质量”、“争创优质服务”、“顾客至上”，这些服务理念常常首先被企业提起，但却是最后才执行的事情。而中国的中产阶级的崛起代表着未来服务业走进了“精细化服务”的大时代。

而此课程是服务领域中的经典课程，也是每一个服务型公司必不可少提升员工整体服务水平的课程，而客户关系的服务与维护绝不是一日之功！要想建立牢固共赢的客户关系，能否提供细微入致的服务、能否充分发挥品牌优势、能否不断进行业务创新、能否在客户端建立足够气势便成为了重中之重！

## ■ 课程效果 (Effect)

- 1、使学员了解如何在疫情后的当下为员工赋能
- 2、提升自我的服务力——核心竞争力聚焦
- 3、通过案例分享和总结实用的团队沟通技巧

**培训时限(Time)** 半天

**课程对象 (Object)** 需要提升服务意识及沟通、投诉处理能力的岗位

**培训方法(Methods)**培训师主讲，辅以学员现场游戏、案例、互动、视频分析等

**课程主体内容 (Main points)**

培训课程模块	培训课程单元内容	培训模式与目标以及工具说明
第一节：银行管理者服务力与团队赋能	随着人们消费观念的转变，对于服务的要求越来越精细化、小众化、个性化。尤其对于银行服务的人员，如何进行高品质服务的根基在于内心对于“服务”的认知。这一章节从动能层面，了解认识到服务对于自己的价值，并且塑造良好的服务意识，对于管理者如何运用服务去管理团队为团队赋能？	课程目标： 1、塑造个人的服务团队的能力 2、为员工进行积极性赋能，使银行员工更具团队化精神

	<p>头脑风暴：你眼中的高品质服务体验</p> <p><b>1、可怕的服务循环图</b></p> <p><b>2、客户流失数据分析</b></p> <p>1) 银行客户的心理诉求</p> <p>2) 服务的金字塔模型</p> <p>3) 服务对于企业/个人的意义</p> <p><b>3、工具导入：个人服务意识测试</b></p> <p><b>4、计划工具：如何提升自己的服务意识</b></p> <p><b>5、银行优质服务六维度+网点案例分析</b></p> <p><b>6、团队赋能</b></p> <p>1) 团队积极心态赋能</p> <p>2) 团队工作协调赋能</p>	
<p><b>第二章节：</b></p> <p><b>团队同理心沟通及情绪压力管理</b></p>	<p><b>1、团队同理心管理</b></p> <p>1、团队沟通的定义</p> <p>1) 团队目标管理</p> <p>2) 信息、感情的有效传递</p> <p>3) 如何达成团队共通协议</p> <p>4) 对于员工的肯定认同技巧</p> <p>5) 如何鼓励他人</p> <p><b>2、认识情绪</b></p> <p>1. 什么是情绪，情绪有多少种？</p> <p>2. 情绪的影响——故事：情绪污染</p> <p>1) 情绪影响身心健康；</p> <p>2) 情绪影响工作效率；</p> <p>3) 情绪影响人际关系；</p> <p><b>3. 有关负面情绪的认知</b></p> <p>1) 负面情绪的真相是什么？</p> <p>2) 探索负面情绪的正面意义</p> <p><b>4、同理心认知——进入他人内心世界的钥匙</b></p> <p>1) 何为同理心情绪沟通</p> <p>2) 我们常常犯的的错误是什么？</p> <p><b>5、情境练习</b></p> <p>现场练习：我比别人更懂你</p>	<p>课程目标：</p> <p>通过同理心技巧了解员工的内在声音，并运用有效技巧进行个人情绪压力的管理</p>

	<p><b>6、处理与他人的情绪冲突</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 他人情绪快速识别</li> <li>2) 银行服务中的“肯定”不等于“认同”</li> <li>3) 情绪是不能被压抑的，只应被了解、标明与疏导。</li> </ol> <p><b>7. 认识你的感觉——培养高度的情感智慧</b></p> <p>练习一：感受词汇知多少?正面情绪与负面情绪有哪些?</p> <p>练习二：感受词汇练习</p> <p><b>8、情绪冲突中的五大调节步骤</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 情绪调节“五大步骤”</li> <li>2) 作为倾听者的「回应三步骤」</li> <li>3) 范例分析：结合“五大步骤”进行案例演示</li> </ol>	
<p>场景实操&amp;结训</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、针对课程中的细节进行提问答疑</li> <li>2、所有章节总结回顾</li> <li>3、行动方案：学习内化</li> <li>4、合影留念及 PK 奖励</li> </ol>	<p>课程目标：</p> <p>总结回顾所有章节内容；制定行动方案强化学习效果</p>