

# 大堂经理服务礼仪与客户沟通技能提升

授课老师：何慧

## ■ 培训目的及意义(Meaning)

20年前走在华尔街金融大道，道路两边一家家世界顶级的银行机构和金融公司，当你随意走进一家，厅面的一二十位工作人员无不来自世界顶级名校，如今当你故地重游，随意走进一家机构看见的大多是机器服务、智能系统取代了银行网点的诸多工作……

我们的银行人员核心竞争力到底在哪？

如何在同品竞争中拔得头筹？

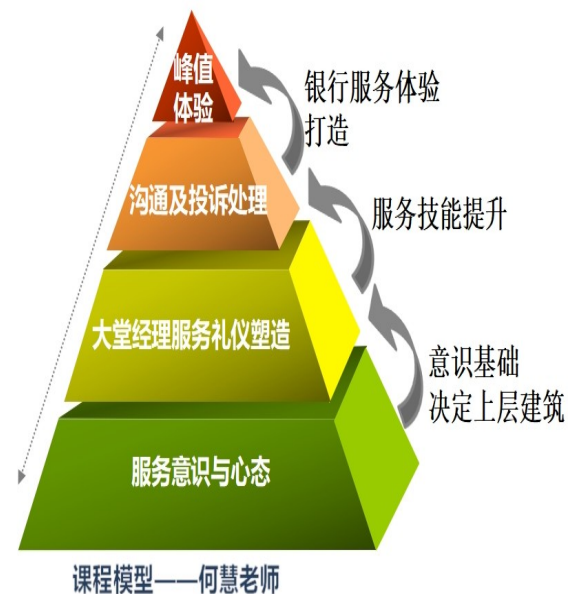
机器人式的机械式服务 VS 有温度的服务如何区别？

如何让我们的服务更走心？更有温度……

## ■ 课程效果 (Effect)

- 1) 树立厅堂服务人员乐在工作的服务心态  
以积极的态度面对工作
- 2) 提升快速处理客户投诉的技能
- 3) 强化服务人员的现场服务礼仪
- 4) 使学员掌握服务沟通技巧，提升服务质量

## ■ 课程对象 (Object)



大堂经理及工作相关人员

- **培训时限(Time)**12 小时 /2 天
- **培训方法(Methods)** 培训师主讲，现场模拟训练、案例分析、小组讨论、游戏互动等
- **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
<b>第一节： 如何培养高品质厅堂服务素养？</b>	<b>1、思索：你最满意的一次网点服务接待</b> <b>2、案例分享：</b> 《高情商的大堂经理》《创新营销渠道模式背后的思考》 <b>3、何为高品质的网点厅堂服务</b> <b>4、如何拥有良好的服务意识</b> <b>5、网点服务六维度塑造</b>  检视工具：我是否达到网点六维度的标准？	课程目标： 对比其他城市的网点服务案例，看看自己的差距和提升空间
<b>第二节： 大堂经理服务礼仪规范</b>	<b>1、塑造良好的第一印象</b> 1) 第一眼印象=第一印象=首轮效应 2) 5 秒决定对方对你的第一印象，第一印象只有一次机会  <b>2、自信是职业形象的开始</b>	课程目标： 通过职业化的形象+行为规范网点服务行为及提高综合服务素养

- 1) 窗口工作人员制服着装规范
- 2) 制服、工号、腰带、丝袜、鞋
- 3) 发型的要求：颜色、长发要求、短发要求
- 4) 淡妆及配饰要求：项链、耳环、手链、戒指、手表等

### **3、服装自检自查**

- 1) 工作人员的形象要求
- 2) 工作人员日常着装的 TPO 原则
- 3) 工作人员工作装着岗位规范
- 4) 工作人员工作着装的禁忌

#### **服务行为规范篇：**

**理论导入：作为网点职员的你，今天“7+7”了么？**

**柜员手势操导入：《我爱我的岗位》**

### **4、大堂经理服务操作要点与训练**

**思考：大堂经理的角色定位是？**

- 1) 迎：迎接客户是网点服务的开始
- 2) 分：常见分流中的情况与处理
- 3) 辅：思考与不同客户如何沟通
- 4) 跟：如何跟进客户及营销铺垫？
- 5) 缓：识别客户的行为及心理
- 6) 维：厅堂维护管理
- 7) 送：送别客户技巧

	<p>练习：根据不同角色演示在工作中的服务流程+语言规范</p> <p><b>5、网点 7S 日常管理</b></p> <p>1) 网点 7S 管理的定义</p> <p>2) 网点 7S 管理的内容</p> <p>3) 实施网点 7S 管理的原则及注意</p> <p>4) 实施网点 7S 日常推进步骤</p>	
<p><b>第三章节：</b></p> <p><b>打开客户心门的亲和力沟通技巧</b></p>	<p><b>1、 客户有效沟通的定义</b></p> <p>视频：这是真正有效沟通吗？</p> <p><b>2、 实际工作中我遇到的问题是？</b></p> <p>讨论：我们在银行工作当中实际遇到的问题有哪些？</p> <p><b>3、 沟通的框架模型</b></p> <p>练习：如何在沟通中建立此框架</p> <p>结论：1) 沟通的意义取决于客户的回应</p> <p>2) 怎么说比说什么更重要</p> <p>3) 先跟后带是沟通的精髓</p> <p><b>4、如何拉近与客户的关系——听的技巧</b></p> <p>讨论：厅堂人员与客户交流的过程中应该听什么？</p> <p>1、聆听寻找客户心理诉求</p> <p>1) 服务倾听的那些事：案例分析</p> <p><b>5、如何让客户更喜欢——说的技巧</b></p> <p>2) 如何一句话处理反对意见</p>	<p>课程目标：</p> <p>在和客户沟通的过程中，因为人的性格千差万别，如何快速有效的运用心理学的技巧达到</p> <p>1、有效快速沟通</p> <p>2、亲和力的建立，这是本章探讨的重点</p>

	<p>3) 如何一句话同频同理心</p> <p><b>案例：为何网点在接待客户时把握不好服务沟通重点</b></p> <p>实战练习：根据窗口网点服务的实际场景进行拆分式练习，分别进行“听”“说”“问”不同情境的实战演练</p>	
<p><b>第四章：</b></p> <p><b>营业厅网点投诉避免与处理技巧实操</b></p>	<p><b>客户从预投诉——投诉——最终形成工单的过程不是突然性的行为，而是几个不满意的行为叠加、加深了抱怨的过程，在处理客户投诉的时候，怎样把握节奏，杜绝矛盾加深形成投诉？以及投诉时怎样应答给予满意的解决方案？投诉处理后如何快速恢复情绪接待下一位客户？本章一一揭晓</b></p> <p><b>1、网点投诉原因汇总</b></p> <p><b>案例讨论：到底是我的错还是客户的错？</b></p> <p><b>头脑风暴：客户投诉产生的原因</b></p> <p>1) 正确认识客户投诉</p> <p>2) 处理投诉抱怨的重点</p> <p><b>2、客户投诉抱怨的处理原则</b></p> <p>1) 客户投诉背后的动机</p> <p>2) 客户投诉的处理原则</p> <p><b>3、银行不同区域投诉快速识别及避免</b></p> <p>1) 不同区域的客户不满识别</p> <p>2) 应对处理技巧</p>	<p>课程目标：</p> <p>这一章节从客户投诉原因、动机开始，一步步拨开投诉背后的真相，做到真正同理、感受客户的需求，运用5步骤进行投诉处理</p> <p>课程工具：投诉处理5步法模型</p>

	<p><b>4、投诉处理万能法则——黄金 5 步骤</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 如何迅速有效隔离客户—隔离法的运用</li> <li>2) 如何充分安抚客户情绪—感性倾听</li> <li>3) 你说到关键点了吗—询问细节</li> <li>4) 如何找到客户不满的原因—解释致歉</li> <li>5) 提出方案的步骤</li> </ol> <p>    立马解决型、短期解决型、暂时解决不了</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>6) 回访客户</li> </ol> <p><b>5、投诉处理后的自我情绪快速调节</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 管理而不是控制情绪</li> <li>2) 快速自我情绪恢复法</li> <li>3) 情绪压力管理的治本方法：建议作业及练习</li> </ol> <p><b>情景演练：</b>客户嫌业务办理太慢在厅堂大吵大闹</p> <p>VIP 客户插队办理业务，引发其他客户不满</p> <p>没收客户假币，引发客户不满如何处理</p>	
<p><b>第五章节：</b></p> <p><b>打造银行客户的峰值体验</b></p>	<p><b>思考：</b>我们的客户是谁？他们特点是什么？对服务要求是什么？</p> <p><b>1、客户体验是企业生存的命脉</b></p> <p><b>2、客户满意度四阶段</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 银行基本服务</li> <li>2) 银行岗位标准服务</li> </ol>	<p><b>课程目标：</b></p> <p>引导学员如何打造难忘的客户体验，塑造银行品牌形象</p>

	<p>3) 满意的客户服务</p> <p>4) 客户峰值体验：惊喜服务</p> <p><b>3、如何打造客户“难忘”的峰值体验</b></p> <p>1) 客户的惊喜时刻</p> <p>2) 深度客户连接</p> <p>总结：我的岗位中如何创造“峰值体验”</p>	
<p><b>场景实操&amp;结 训</b></p>	<p><b>1、以“话剧”方式进行 2 天内容综合演练考评</b></p> <p><b>2、针对课程中的细节进行提问答疑</b></p> <p><b>3、所有章节总结回顾</b></p> <p><b>4、行动方案：学习内化</b></p> <p><b>5、合影留念及 PK 奖励</b></p>	<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>
<p><b>课程结束</b></p>		