

银行服务意识塑造与客户沟通技巧

授课老师：何慧

■ 培训目的及意义(Meaning)

银行网点服务工作千头万绪，特别是当不断的重复成为习惯，员工很容易在不经意间产生懈怠。如何有效的创造服务价值，那么就需要从服务环节中抓住客户的核心需求，提升意识与技能。本课程可以解决员工服务意识疲乏、客户交流不顺畅，不能很好的解决客户问题，对于客户不满疲于应付，难以一次性解决等系列障碍，从而实现工作人员自我管理的价值与成就感！

■ 课程效果 (Effect)

- 1) 清晰网点工作的服务重要性—为自己而工作
- 2) 调动厅堂工作人员服务效能及主动性
- 3) 提升客户共情及沟通的能力
- 4) 使学员掌握服务沟通技巧，提升服务质量



■ 课程对象 (Object)

网点工作相关人员

■ 培训时限(Time) 6小时 /1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 |
|-------------------------------------|---|---|
| <p>第一节、卓越服务意识——激活员工服务驱动力</p> | <p>随着客户认知的提升，服务的需求越来越精细、个性、以及走心，在同品竞争日益激烈和透明的市场中，如何让员工完胜机器人般机械式服务？体现服务的温度？并有礼有节的体现出服务人员的专业素养，第一节从激活员工服务力开始</p> <p>思索：我们的竞争对手是谁？</p> <p>我们的客户凭什么来我们银行？</p> <p>1、我们行业的“满意服务”是什么样？</p> <p>1) 优质服务的定义</p> <p>2) 服务的三大原则</p> <p>3) 客户满意度如何塑造</p> <p>2、服务意识--对服务人员的岗位要求</p> <p>1) 有没有服务意识--服务就是为别人工作吗？</p> <p>案例分析：《海底捞你学不会》</p> <p>3、银行优质客户服务四个维度我在什么水平？</p> <p>小组讨论：你所经历最棒的优质服务？</p> | <p>课程目标：</p> <p>激活员工主动服务的意识，探究服务的内涵，并通过服务效能表进行自我服务水平评估+定向提高</p> |

| | | |
|-----------------------------------|---|---|
| | <p>结论：对标我们网点的服务状态如何</p> <p>4、网点个人服务效能六维度检视</p> <p>工具：每个维度我给自己打多少分？</p> <p>5、结论：优质客户服务从哪儿而来？</p> <p>1) 客户感知 vs. 客户期望</p> <p>2) 服务对于银行的意义</p> <p>3) 服务对于我的价值在哪？</p> <p>工具：个人服务竞争力聚焦练习</p> | |
| <p>第二章节：同理心共情艺术及服务沟通技巧</p> | <p>1、客户有效沟通的定义</p> <p>情景案例：《VIP 客户来投诉》</p> <p>2、客户沟通的基础框架模型</p> <p>案例分析：常见的网点客户沟通障碍</p> <p>1) 沟通的意义取决于对方的回应</p> <p>2) 怎么说比说什么更重要</p> <p>3) 维持客户沟通场域不破是关键</p> <p>4) 先跟后带是精髓</p> <p>小组演练：根据工作中的实际情况排演案例分析解决</p> <p>3、沟通亲和力——听到客户的需求</p> <p>1) 如何通过肢体语言“聆听”网点客户的需要</p> <p>2) 高品质倾听 3 要素</p> <p>情境演练：一位客户办理业务时提出违规要求</p> | <p>课程目标：</p> <p>通过同理心技巧与共情倾听，掌握打开客户心门的方法，更加精准的掌握客户需求。提升个人亲和力与服务沟通水平</p> |

| | | |
|--------------------------------|--|---|
| | <p>4、沟通同理力——客户异议处理</p> <p>1) 如何与不同性格特征的人打交道</p> <p>2) 沟通的六级赞美法</p> <p>3) 亲和力沟通两技巧—提升服务好感</p> <p>4) 倾听中的同理与需求确认技巧</p> <p>5) 客户提出反对或异议该如何处理</p> <p>5、应对客户 234 降火话术</p> <p>情景演练：</p> <p>A 客户没有带证件但是需要办理业务</p> <p>B 客户提出不合规要求而且大吵大闹</p> <p>C 客户嫌办理业务慢 D 客户没有预约非要支取大额现金</p> | |
| <p>场景实操&结 训</p> | <p>1、以“情景剧”方式进行 1 天内容综合演练考评</p> <p>2、针对课程中的细节进行提问答疑</p> <p>3、所有章节总结回顾</p> <p>4、行动方案：学习内化</p> <p>5、合影留念及 PK 奖励</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> |