

# 网点厅堂服务管理

主讲老师：唐黛琳

## 培训对象

银行厅堂管理人员

## 课程时间

1天（6小时）

## 授课方式

理论讲授、案例分析、短片观看、头脑风暴、培训游戏、示范指导及模拟演练

## 课程大纲

### 第一章 银行优质服务理念

壹、为什么要重视客户服务？

(一) 我们的工资由谁付？

(二) 什么是银行生存的根本？

(三) 在竞争白日化的今天，我们靠什么赢得市场？获取利润？

贰、银行优质服务的“三心”原则

#### 案例分析与点评：

- 花旗银行：百元换钞带来百万存款
- 银行员工用心服务感动客户
- 99元钱分99次存入银行，小积怨让客户“报复”银行3小时
- 中山农商银行快速处置客户遗留贵重物品事件

### 第二章 厅堂现场服务管理

- 一、 厅堂管理人员服务规范七步法
- 二、 厅堂服务五声三到、四位原则、五个一
- 三、 银行网点环境规范管理
  - (一) 内部环境及 5S 管理
    - 1. 整理 (SEIRI)
    - 2. 整顿 (SEITON)
    - 3. 清扫 (SEISO)
    - 4. 清洁 (SEIKETSU)
    - 5. 素养 (SHITSUKE)
  - (二) 外部环境的管理要素
- 四、 现场管理三大类型：硬件、软件、氛围
  - (一) 硬件配备问题图片案例分析
  - (二) 软件管理失误图片案例分析
  - (三) 氛围营造不佳图片案例分析
  - (四) 如何营造轻松有序的厅堂氛围？

### 第三章 厅堂投诉管理及危机处理

- 一、 投诉原因分析
  - (一) 客户投诉三大根源
  - (二) 客户投诉背后的期望
  - (三) 客户投诉目的与动机
    - 一、 投诉管理的七个方法
    - 二、 投诉管理的六大原则
    - 三、 投诉处理操作三大技巧
      - (一) 三明治法
      - (二) 3F 法
      - (三) 引导征询法
    - 四、 六种难以应付客户的应对技巧
      - (一) 感情用事者

- (二) 滥用正义感者
- (三) 固执己见者
- (四) 有备而来者
- (五) 有宣传能力者
- (六) 无理取闹者

#### (七) 突发事件危机处理技巧

- 1. 危机的解读与特点
- 2. 危机处理的五种错误心态
  - 封锁信息
  - 一味否认
  - 鸵鸟政策
  - 敷衍塞责
  - 忽视网络舆情
- 3. 危机公关 5S 原则
- 4. 危机沟通三 T 原则
  - 以我为主提供情况
  - 尽快提供情况
  - 提供全部情况
- 5. 应对媒体采访的沟通技巧

#### 案例分析与情景演练

- 1、关于银行服务人员服务态度的投诉处理案例
- 2、关于理财产品盈利问题的投诉处理案例
- 3、骚扰客户抱怨投诉处理案例；
- 4、客户恶意投诉处理案例；
- 5、补偿型客户抱怨投诉案例；
- 6、特殊身份客户抱怨投诉案例；
- 7、大 V 怒怼银行服务差，一气之下取现金 500 万！