

网点厅堂服务管理与投诉应急技巧

主讲老师：唐黛琳

培训对象

银行厅堂柜面经理、柜员、大堂经理等

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 厅堂现场服务技巧

一、厅堂服务五声三到、四位原则、五个一

二、 服务接待的礼貌用语

1. 进门时的问候语
2. 服务过程中的应答语
3. 服务结束的时候送客语
4. 对客户服务中的服务禁语

三、 柜员服务规范七步曲

- (一) 举手迎
- (二) 笑相问
- (三) 礼貌接
- (四) 及时办
- (五) 巧推荐
- (六) 提醒递
- (七) 目相送

四、 银行柜面服务通关练习

一、 典型问题服务礼仪与技巧

- (一) 请客户出示证件礼仪
- (二) 请客户重新填写凭证礼仪
- (三) 交接班时的服务礼仪
- (四) 遇客户假币时的服务技巧
- (五) 电脑发生故障时的服务技巧
- (六) 遇客户不会签名怎么办？
- (七) 遇客户忘记密码怎么办？

第三章 厅堂现场管理规范

一、 内部环境及 6S 管理

1. **整理** (SEIRI)
2. **整顿** (SEITON)
3. **清扫** (SEISO)
4. **清洁** (SEIKETSU)
5. **安全** (SAFETY)
6. **素养** (SHITSUKE)

二、 外部环境的管理要素

三、 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？

四、 厅堂快速识别客户需求的四大技巧：看、听、问、思

五、 现场客户引导与分流

- (一) 贵宾识别引导流程
- (二) 潜在贵宾客户识别线索
- (三) 识别核心素质要求
- (四) 客户分流引导流程
- (五) 客户分流引导原则与技巧
- (六) 客户分流引导话术

现场演练：

- ❖ 大额存款的客户的引导话术
- ❖ 大额转账汇款客户的引导话术
- ❖ 咨询理财业务客户的引导话术
- ❖ 小额存取款业务客户的引导话术
- ❖ 缴费类业务客户的引导话术
- ❖ 非现金业务客户的引导话术

第四章 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！