

银行厅堂服务礼仪与客户营销技巧

主讲老师：唐黛琳

课程背景

随着中国银行业国际化和市场化程度的不断提高，国内银行业竞争愈发激烈。“危”与“机”并存。银行要把握发展机遇，就要积极实施变革与转型，从而提高核心竞争力。

在银行的整体布局规划中，网点是最重要的环节之一，是银行与客户直接交流的第一平台，是银行参与市场竞争的重要资源。但是许多员工在待客服务过程中存在散漫、随意、服务不规范、不专业，主动营销意识薄弱等种种现象制约银行业务进一步开展，客户投诉也居高不下。因此提升银行网点整体服务水平和主动服务营销成为网点建设、创造绩效的关键，进而为提高客户服务感知，提高客户忠诚度，树立银行品牌形象奠定基础。

课程收获

- 掌握银行优质服务理念
- 银行网点服务礼仪标准
- 网点柜员标准化服务七部曲训练
- 大堂经理的标准化服务流程训练
- 主动服务营销的流程与技巧训练
- 客户投诉处理服务技巧

培训对象

大堂经理、理财经理、客户经理、柜员等银行相关人员。

课程时间

2天 (12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？

式、**银行优质服务的“三心”原则**

参、**银行服务礼仪之本——以客为尊，客户至上**

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

第二章 银行柜员职业形象礼仪

一、职业形象的重要性

- (一) 心理学的首因效应——第一印象的重要性
- (二) 职业形象的构成要素

二、仪容礼仪

- (一) 发型要求（女士盘发现场示范、男士发型点评）
- (二) 面容修饰

三、着装礼仪

- (一) 着装 TPOR 原则
- (二) 女士着装规范
 1. 职业服装、首饰、鞋包的选择、搭配技巧
 2. 三种丝巾的折叠方法与佩戴技巧
 3. 职业着装“六大禁忌”
- (三) 男士职业着装基本技巧
 1. 西装的选择与穿法
 2. 衬衫的选择与穿法
 3. 领带的选择与打法
 4. 鞋袜的细节
- (四) 不同场合（正式商务、休闲商务、社交）着装特点与技巧

现场演练与点评：着装、仪容展示与改善建议

三、举止礼仪

1. 站姿的标准动作及要点

- 2、坐姿的标准动作及要点
- 3、行姿的标准动作及要点
- 4、蹲姿的标准动作及要点
- 5、鞠躬礼的标准动作及要点
- 6、手势语言（递接、引领）

练习展示：员工展示站、坐、行、蹲、鞠躬、手势礼仪

五、微笑礼仪

- 1、关于微笑的故事
- 2、微笑的注意要点
- 3、微笑练习方法

练习：完美微笑练习

第三章 银行网点服务礼仪

一、 接待服务的五声三到

（一） 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

（二） 大堂经理服务礼仪标准与要点

二、 银行柜面服务礼仪通关练习

三、 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？

第四章 商务接待礼仪

（一） 称呼礼仪

(二) 自我介绍及介绍他人

(三) 握手礼仪

握手的先后顺序、握手需注意细节、职场常见握手大忌分享

(四) 名片礼仪

如何规范接受名片、如何规范递交名片、如何巧妙索要名片

现场演练：

- 与客户初次见面时的礼仪规范
- 如何介绍客户给同事？

(五) 奉茶礼仪

(六) 陪客户走路、迎客、送客礼仪

以右为上、中央高于两侧、内侧高于外侧

(七) 陪同客户进出电梯、进出门礼仪

有专人驾驶 无专人驾驶 门从里开与从外开引领礼仪

(八) 座次礼仪

会议、会见、合影座次礼仪

(九) 与客户交谈视线关注礼仪

亲密凝视区 社交凝视区 公务凝视区

第五章、客户营销服务技巧

一、柜员营销的心理障碍

- (一) 害怕被拒绝
- (二) 害怕处理不了客户的疑虑
- (三) 对产品信心不够
- (四) 认为销售是求人
- (五) 有惰性

二、柜员成功营销之道

- 拒绝是销售的常态
- 熟记卖点
- 不是卖产品而是卖关爱
- 销售能锻炼能力
- 主动营销创佳绩

三、客户深层需求分析与引导技巧

(一) 客户冰山模型

(二) 客户识别的 MAN 法则

(三) 客户金融需要的五个层次

(四) 不同类型客户的金融需求分析

(五) 了解客户的 KYC 法则

(六) 高效引导客户需求的 SPIN 技巧

现场演练：SPIN 引导提问技巧

四、银行产品营销呈现技巧

(一) 营销开场的八大切入点

(二) 切入时机营销话术

(三) 厅堂转介绍经典话术

(四) 影响产品呈现效果的三大因素

(五) FABE 呈现技巧

(六) 增强营销说服力的五种方法

(七) 银行常见产品呈现技巧

五、客户异议处理技巧

(一) 清楚异议产生的根源

(二) 找出核心的异议

(三) 处理异议的原则

(四) 处理异议的方法

(五) 价格异议的处理技巧

(六) 客户核心异议处理技巧

六、促成成交的七大方法

(一) 直接提问法

(二) 二选一方法

(三) 假设成交法

(四) 激将成交法

(五) 从众成交法

(六) 期限成交法

(七) 适度让步法

七、银行柜员营销技巧六部曲

(一) 察言观色判断

1、保守型（定期业务）

2、稳健型（货币基金）

3、投资型（理财产品）

4、投机型（股票基金）

案例：不经意交流带来 800 万存款

- (二) 简短初步推荐
- (三) 后台联动营销
- (四) 抓住机会成交
- (五) 消灭疑虑对策
- (六) 成交或跟进

第六章、客户投诉处理服务技巧

一、 投诉风险分析

二、 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

三、 投诉处理的基本原则

四、 投诉处理的八步骤

- (一) 处理投诉前的自我心态调整
- (二) 迅速隔离客户
- (三) 仔细倾听，理解抱怨
- (四) 表示同情理解，安抚客户情绪
- (五) 分析原因，掌握客户真实需求
- (六) 提出公平化解方案
- (七) 获得认同，立即执行
- (八) 跟进实施，及时反馈

五、 投诉处理七种技巧

- (一) 有效倾听技巧
- (二) 积极引导技巧
- (三) 情绪控制技巧
- (四) 适当致歉技巧
- (五) 语言表达技巧
- (六) 问题处理技巧
- (七) 分析总结技巧

短片观看及案例分析

- 1、关于银行排队时间太长的投诉处理案例
- 2、关于银行服务流程繁琐的投诉处理案例
- 3、关于银行服务人员服务态度的投诉处理案例
- 4、关于理财产品盈利问题的投诉处理案例
- 5、骚扰客户抱怨投诉处理案例；
- 6、恶意投诉处理案例；
- 7、补偿型客户抱怨投诉案例；
- 8、特殊身份客户抱怨投诉案例；