

厅堂优质服务礼仪与服务技能提升

主讲老师：唐黛琳

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

导言：

头脑风暴：您碰到哪些关于客户服务、沟通、投诉与商务礼仪等方面的难题？每人提出自己工作中难题，老师将这些难题作为案例在整个课程中地穿插、分析、演练，解决学员实际难题。

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

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
- ❖ 中行烟台分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、现场管理服务技巧

一、 大堂经理定位、价值、使命、职责、站位、动线

二、 现场管理三大类型：硬件、软件、氛围

- (一) 几十张硬件配备问题图片案例分析
- (二) 几十张软件管理失误图片案例分析
- (三) 几十张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？

三、 厅堂快速识别客户需求的四大技巧：看、听、问、思

四、 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

五、 如何提高客户服务的满意度？

- (壹) 客户服务的基本原则与要求：共性服务原则、个性服务原则
- (貳) 客户满意否由何决定？

- (参) 提高客户满意度的关键
- (四) 提高客户满意度的技巧
- (五) 客户满意 VS 客户忠诚

六、 优质客户服务的四个基本阶段：□

- (一) 接待客户；
- (二) 理解客户；
- (三) 帮助客户；
- (四) 留住客户；

七、 关注接待客户

- (一) 客户进门时关注
- (二) 客户等候时关注
- (三) 客户离开时关注

八、 短片观看及案例分析、综合模拟演练

- (一) 招行厅堂现场管理案例分析
- (二) 建行大堂经理现场管理案例分析
- (三) 中信银行厅堂现场管理案例分析
- (四) 工行厅堂现场管理案例分析
- (五) 中行厅堂现场管理案例分析

第三章 银行服务接待礼仪

一、 通用接待服务礼仪

(一) 职业形象礼仪

1. 职业着装
2. 仪容仪表
3. 站姿
4. 坐姿
5. 走姿

6. 蹲姿

7. 鞠躬

(二) 服务接待的礼仪用语

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. 营业厅台对客服务中最不该出现的服务语言

(三) 银行柜面服务会面礼仪：称呼、介绍、握手、名片

(四) 银行柜面服务陪客走路礼仪

(五) 银行柜面服务迎客礼仪送客礼仪

(六) 银行柜面服务电话礼仪

(七) 银行柜面服务电梯礼仪

二、 银行各岗位服务礼仪标准

(一) 网点负责人服务礼仪标准与要点

(二) 大堂经理服务礼仪标准与要点

(三) 大堂服务员服务礼仪标准与要点

(四) 高柜、低柜人员服务礼仪标准与要点

(五) 客户经理、理财经理服务礼仪标准与要点

(六) 保安、保洁员服务礼仪标准与要点

三、 银行柜面服务礼仪六流程

(一) 迎接：站相迎、诚请坐

(二) 了解：笑相问、双手接

(三) 办理：快速办、巧提示

(四) 推荐：巧引导、善推荐

(五) 成交：巧缔结、快速办

(六) 送客：双手递、起立送

四、 银行柜面服务礼仪通关练习

五、 典型问题服务礼仪与技巧

(七) 请客户出示证件礼仪

- (八) 请客户重新填写凭证礼仪
- (九) 交接班时的服务礼仪
- (十) 遇客户假币时的服务技巧
- (十一) 电脑发生故障时的服务技巧
- (十二) 遇客户不会签名怎么办？
- (十三) 遇客户忘记密码怎么办？

第四章、现场营销服务沟通技巧

一、 高效沟通技巧

- (一) 影响沟通效果的因素分析
- (二) 积极的沟通心态建设
- (三) 与客户高效沟通的 3A 法则
- (四) 与客户高效沟通的四大策略
 - 1. 微笑是通行证——有效沟通的前提
 - 2. 高效倾听技巧——了解客户核心想法和需求
 - 3. 赞美的技巧——快速获得客户好感
 - 4. 同理心沟通技巧——增加客户的认可度和信任感

案例：

- 兑换千元硬币换来百万存款
- 乔·吉拉德销售失败与成功的经验分享

“倾听”与“赞美”演练

- (五) 十五种不同职业的客户沟通技巧
- (六) 四种不同人际风格客户的沟通技巧
 - 1. 如何与 D(支配)型的人进行有效沟通
 - 2. 如何与 I(影响)型的人进行有效沟通
 - 3. 如何与 S(支持)型的人进行有效沟通
 - 4. 如何与 C(思考)型的人进行有效沟通
 - 5. 国学经典分享：鬼谷子的沟通九要

二、 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) 不同职业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
- (七) 客户合作心理分析
- (八) 客户决策身份分析

现场演练：SPIN 引导提问技巧

三、 银行产品营销呈现技巧

- (一) 营销开场的八大切入点
- (二) 影响产品呈现效果的三大因素
- (三) 产品推介的三大法宝
- (四) FABE 呈现技巧
- (五) 增强营销说服力的五种方法
- (六) 银行常见产品呈现技巧
 - 1. 网银呈现技巧
 - 2. 银行卡呈现技巧
 - 3. 小额贷款呈现技巧
 - 4. 分期付款呈现技巧
 - 5. 保险产品呈现技巧
 - 6. 基金产品呈现技巧
 - 7. 黄金产品呈现技巧

现场演练：FAB 产品营销呈现技巧

四、 客户异议处理的沟通技巧

- (一) 异议是黎明前的黑暗
- (二) 清楚异议产生的根源

- (三) 找出核心的异议
- (四) 处理异议的原则
- (五) 处理异议的方法
- (六) 价格异议的处理技巧
- (七) 客户核心异议处理技巧
 - 1、情感与精神层面不满足；
 - 2、不认可公司、产品
 - 3、不认可营销服务人员；
 - 4、客户有太多的选择；
 - 5、客户暂时没有需求；
 - 6、客户想争取更多的利益；

六、促成成交的七大方法

- (一) 直接提问法
- (二) 二选一方法
- (三) 次要理由法
- (四) 假设成交法
- (五) 激将成交法
- (六) 从众成交法
- (七) 期限成交法
- (八) 适度让步法

七、客户关系维护与深度开发策略

- (一) 客户关系两手抓
- (二) 营建客户关系的8大技巧
- (三) 与客户礼尚往来技巧
- (四) 客户深度开发策略

八、短片观看及案例分析、综合模拟演练

- ❖ 1、网银呈现技巧

- ❖ 2、银行卡呈现技巧
- ❖ 3、小额贷款呈现技巧
- ❖ 4、分期付款呈现技巧
- ❖ 5、保险产品呈现技巧
- ❖ 6、基金产品呈现技巧
- ❖ 7、黄金产品呈现技巧
- ❖ 8、其它个金产品呈现技巧

就学员提出的难题进行分析、讨论、模拟演练、点评

第五章、现场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

- (一) 积极主动原则
- (二) 客观公正原则
- (三) 高效专业原则
- (四) 合规谨慎原则

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；