

柜面人员服务心态与沟通礼仪

—— 何慧娴老师

■ 培训目的及意义(Meaning)

20年前走在华尔街金融大道，道路两边一家家世界顶级的银行机构和金融公司，当你随意走进一家，厅面的一二十位工作人员无不来自世界顶级名校，如今当你故地重游，随意走进一家机构看见的大多是机器服务、智能系统取代了银行网点的诸多工作……

我们的银行人员核心竞争力到底在哪？

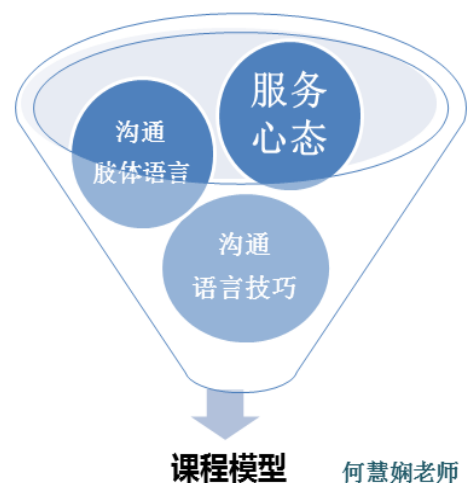
如何在同品竞争中拔得头筹？

机器人式的机械式服务 VS 有温度的服务如何区别？

如何让我们的服务更走心？更有温度……

■ 课程效果 (Effect)

- 1) 建立银行服务人员乐在工作的职业心态，以积极的态度面对新的挑战
- 2) 全面打造银行服务人员职业形象
- 3) 提升银行服务人员的现场服务意识，追求卓越服务
- 4) 使学员掌握服务沟通技巧，提升服务质量



■ 课程对象 (Object)

大堂经理、柜面服务相关人员

■ **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)**

第一讲、银行服务十大心态——好服务的基础

视频分享：这是一个变化的世界……

小组思考：这和我所在行业有何关系？

结论：银行服务升级何去何从

壹、 银行员工十大服务心态

- 1) 积极正能量
- 2) 主动服务
- 3) 空杯心态
- 4) 三赢心态
- 5) 自信心态
- 6) 感恩心态
- 7) 快速行动
- 8) 付出给予
- 9) 自我迭代
- 10) 服务创新

测评工具：十大心态最优的特质？需要提升的特质分别是什么？

贰、 聚焦服务核心竞争力

测评工具：柜面服务岗位如何聚焦自己的核心竞争力？

第二讲、沟通礼仪之一——肢体语言密码传情达意

壹、 肢体语言是礼仪素养的外在体现

- 1)企业金字“招牌”VS 企业金字“杂牌”

小组探讨：作为银行柜面人员的专业素养如何体现？

- 2) 肢体语言密码的重要性

二、交流中的肢体语言解析

- 1) “金融专家”举手投足间体现的专业化程度

- 2) 站、坐、行、蹲基本要领与禁忌
- 3) 鞠躬、引导、及递接物品的规范化训练

三、礼仪综合技巧实操

- 1) 柜面服务人员鞠躬礼仪 理论讲解+实操训练
- 2) 引领接待礼仪 理论讲解+实操训练
- 3) 引领手势 银行系统手势操训练
- 4) 客户敬语礼仪
- 5) 引导、分流客户的语言技巧

现场演练：学员练习仪态，分小组练习，老师一对一指导学员，达到标准仪态规范

第三讲、沟通礼仪之——怎么说比说什么更重要

案例分析：我哪里说错话了？

一、沟通视窗——知己知彼、百战百胜

- 1) 为什么沟通如此困难
- 2) 沟通原理图形解析
- 3) 沟通的目的
- 4) 赞美是开启大门的钥匙
- 5) 沟通技巧训练：赞美的运用

二、与客户沟通技巧

- 1) 怎么说比说什么更重要
- 2) 耐心倾听的技巧

参、如何面对客户投诉

- 1) 正确认识客户投诉
- 2) 厅面客户投诉的四种需求及类型
- 3) 不同投诉的处理技巧

场景演练：根据工作中的投诉场景设置进行演练

四、所有章节课程回顾及阶段性总结、现场提问、合影留念

课程工具详情见下图：

