

## 营业厅网点服务礼仪及标准服务流程

——让每一位员工都成为您的代言人，  
使每一位顾客都愿意成为您的朋友。

何慧老师

### ■ 培训目的及意义(Meaning)

营业网点工作的员工，作为一线服务与营销的主要力量，他们服务意识的强弱、服务水平的高低、服务行为的好坏，直接影响着银行的品牌形象和市场竞争力。而他们是否具备主动营销意识及良好的服务营销技巧，直接关系到网点业绩能否提升与完成！因此，尽快帮助他们创新服务理念、塑造良好、专业的服务形象、掌握规范、专业、娴熟的服务规范与服务技巧，对于培养高素质的网点工作人员、打造高品质的客户服务、建立良好的品牌形象，对于企业来说都具有十分重要的作用。

同时课程中穿插落地工具及课堂训练，使其掌握一套简单、实用的方法、原则、以及工具。该课程核心理念及工具广泛运用在中国移动、中国南方电网等标杆网点营业厅当中。

### ■ 课程效果 (Effect)

- 1、树立积极良好的网点工作心态
- 2、运用看、听、笑、说、动五维服务方法，提升客户服务技巧、促进服务营销
- 3、能够在工作中熟练运用网点服务的核心技巧
- 4、网点服务 7+7 工作中的有效运用
- 4、运用电话沟通技巧精准了解客户需求，进行服务营销
- 5、加强网点环境 6S 管理

### ■ 课程对象 (Object)

营业厅网点柜员工作人员。

### ■ 培训时限(Time)6 小时

- **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
- **工具落地 (tool)** 1、厅面服务人员形象仪表 10+1 测试表 2、形象心理分析模型 3、精准电话沟通测评表 4、客户心理类型分析

## ■ **课程主体内容 (Main points)**

### **第一讲：高品质的营业厅网点服务**

课程团队游戏导入

- 1、头脑风暴：你最满意的一次网点服务接待
- 2、案例分享：《10086 的超级 VIP》
- 3、何为高品质的网点服务
- 4、如何拥有良好的服务意识
  - 1) 好信心造就好服务
  - 2) 始终以客户为中心
  - 3) 我们是解决问题的专家
- 5、优质的营业厅网点服务四个阶段
  - 1) 接待客户
  - 2) 理解客户
  - 3) 帮助客户
  - 4) 留住客户
- 6、阶段性总结及承上启下

### **第二讲：打造网点服务一流的职业形象**

- 1、小组讨论：形象的非语言表达
- 2、塑造良好的第一印象
  - 1) 第一眼印象=第一印象=首轮效应
  - 2) 5 秒决定对方对你的第一印象，第一印象只有一次机会
- 3、自信是职业形象的开始
  - 1) 网点工作人员制服着装规范
  - 2) 制服、工号、腰带、丝袜、鞋
  - 3) 发型的要求：颜色、长发要求、短发要求
  - 4) 工作淡妆要求：化妆的重要性；日常工作妆五步曲
  - 5) 配饰的要求：项链、耳环、手链、戒指、手表等
- 4、服装自检自查
  - 1) 网点工作人员的形象要求
  - 2) 网点工作人员日常着装的 TPO 原则
  - 3) 网点工作人员工作装着岗位规范
  - 4) 网点工作人员工作着装的禁忌
- 5、讲解、现场演练、工具使用、点评

## 6、阶段性总结承上启下

### 第三讲：肢体语言密码的网点服务运用

视频分享：《肢体语言的奥秘》

- 1、标准的服务站姿训练（心理暗示、现场演练、点评）
- 2、端庄的服务坐姿训练（心理暗示、现场演练、点评）
- 3、稳健的服务走姿训练（心理暗示、现场演练、点评）
- 4、大方的服务蹲姿训练（心理暗示、现场演练、点评）
- 5、服务中得体的手势与动作规范训练（心理暗示、现场演练、点评）
- 6、鞠躬礼的分类与服务场景训练（心理暗示、现场演练、点评）
- 7、如何训练超级VIP微笑服务（心理暗示、现场演练、点评）
- 8、眼神与完美表达训练（心理暗示、现场演练、点评）
- 9、阶段性回顾及承上启下

### 第四讲：网点服务7+7规范训练

理论导入：作为网点职员的你，今天“7+7”了么？

手势操导入：《我爱我的岗位》

- 1、站相迎训练：（讲解、动作要点、服务用语、现场演练）
- 2、笑相问训练：（讲解、动作要点、服务用语、现场演练）
- 3、双手接训练：（讲解、动作要点、服务用语、现场演练）
- 4、快准办训练：（讲解、动作要点、服务用语、现场演练）
- 5、巧营销训练：（讲解、动作要点、服务用语、现场演练）
- 6、双手递训练：（讲解、动作要点、服务用语、现场演练）
- 7、站相送训练：（流程、动作要点，服务用语）

## 8、场景训练：柜面服务 7+7 现场分组 PK 考核

### 第五讲：营业厅网点 6S 管理——精细化工作的保证

理论导入：办公区的 6S 管理

- 1、 网点 6S 管理概述
- 2、 网点 6S 管理原则
- 3、 6S 管理具体要求
- 4、 柜面物品规范化摆放
- 5、 阶段性总结及承上启下

### 第六讲：营业厅网点客户投诉处理流程

理论导入：难以处理的客户投诉

- 1、 投诉规避
  - 1) 客户投诉产生的原因
  - 2) 客户投诉的规避性举止用语
  - 3) 避免投诉的秘诀
- 2、 网点投诉处理的基本原则
  - 1) 积极主动性原则
  - 2) 客观公正性原则
  - 3) 专业性原则
  - 4) 效率性原则
  - 5) 合规谨慎性原则
- 3、 投诉流程 7 步曲
  - 1) 迅速隔离客户
  - 2) 安抚客户情绪技巧
  - 3) 充分道歉及技巧
  - 4) 搜集足够信息
  - 5) 给出解决方案
  - 6) 征求客户意见
  - 7) 后续跟踪服务
- 4、 投诉处理五不原则
- 5、 投诉处理高手炼成记——后续情绪调节
- 6、 现场投诉处理实战：小组根据所抽签情况来练习不同业务的投诉处理
- 7、 所有章节课程回顾及阶段性总结、现场提问