

银行服务人员标准化服务礼仪培训

(李同玉)

课程背景：

职场礼仪是银行从业人员促进客户关系的必备技能，其重要性甚至超过了业务技能，也是各个银行之间隐形竞争力的体现，对于职场礼仪培训的忽略，会直接导致银行之间业务层次的高低之分。

而今，部分银行已经十分重视“服务第一门槛”的建设，但是很多礼仪培训往往注重表象，强调形式，对银行内训的涵养素质提升不足，培训之后落地跟进不够导致培训后成效不显著。

鉴于此本课程旨在解决礼仪培训浮于表面的问题，针对银行不同岗位的服务，把礼仪与服务相结合，服务于营销相结合，通过礼仪培训落地服务提升银行的服务力跟核心竞争力。授课注重实战，注重实效，注重长效，全程贯穿“我讲你听，我做你看，你做我评，反复演练，情景模拟，即时处理”使礼仪落到实处，体现礼仪服务竞争力。

课程收益：

- 了解礼仪的重要性，了解礼仪的含义、发展，感知礼仪在当今社会的重要意义与必要性，有意识地提高自身礼仪素养，有效提高服务意识，改善服务态度
- 详细了解窗口服务服务流程，从细节着手，细致化服务流程，实操演练通过实践熟练掌握窗口服务的流程与规范动作，注重窗口服务特殊性，掌握从服务到特定服务的流程，塑造专业性服务礼仪。
- 全面提升银行一线工作人员、大堂经理的个人形象，了解职业形象行业的划分规则，了解色彩、风格的配搭，服务人员发型、首饰、衣着的配搭原则与规范。提升行业形象，窗口形象影响力。
- 了解客户心理，掌握客户投诉技巧处理与紧急事件的应对，通过有效沟通、接纳、情绪理解的沟通技巧，化解客户的不满情绪，将投诉减少到最低，客户的不满意值降低到最低。
- 统一员工服务标准，展现企业良好形象，全面提高竞争力，通过通关考核流程，全面提升服务人员的职业形象、职业服务礼仪、职业行为、沟通技巧。

课程时间：1-2天，（6小时/天）

课程对象：柜员、大堂经理、客户经理

课程方式：PPT授课，通过互动讲授、案例分析、示范练习、角色模拟、讨论游戏、视频赏析、学员互动、情景展示、实战演练

课程特色：

- 脑转动体验：讲授理念、搭建模型、案例分析、案例研讨
- 心感动体验：游戏体验、影音观摩、测评解读、感受分享
- 手行动体验：工具传授、现场演练、课后计划、行动承诺

课程大纲

第一讲：服务礼仪与服务意识

一、服务意识与客户满意度

1. 关于礼仪——礼仪的含义
2. 礼仪的核心及作用

二、顾客期望值与满意度

1. 客户期望值的来源
2. 客户期望值与客户满意度的关系
3. 提升客户满意度的三个法则
4. 客户关系管理(CRM)中的三角定律
5. 适时适度，影响银行服务的四个要素

三、我是谁？他们需要什么样的我？

1. 面对客户我是谁？客户需要什么样的我？
2. 面对同事我是谁？同事需要什么样的我？
3. 面对领导我是谁？领导需要什么样的我？
4. 面对家人我是谁？家人需要什么样的我？

分组讨论头脑风暴：我们要做什么样的我？

实操演练：情景扮演（对服务不满的客户）

解决问题：运用技巧（分析客户期待、运用服务技巧、满足客户期待的法则，灵活处理、降低客户的不满意度）

第二讲：银行窗口服务人员形象塑造

一、银行网点服务人员规范化仪容服务礼仪

1. 首因效应——你的形象还好吗？
2. 银行网点服务人员仪容仪表要求概述
3. 银行职员职业着装要求
4. 银行网点服务人员着装禁忌

形象自检：分组对立站立，自检着装是否标准。

5. 银行网点服务职员发型基本要求

实操演练：老师现场演示指导发型制作、高低以及发卡、盘发网的使用。分小组练习，每两位女士一组实际演练。

6. 妆点人生——银行网点服务人员妆容要求，妆却又无的化妆法

实操演练：老师现场演示指导讲解

7. 颈上添花——丝巾的系法

实操演练：老师现场演示指导讲解，基础商务范儿的丝巾系法。分小组实操练习。

8. 服务行业人员香水使用禁忌

二、银行网点服务人员服务礼仪基本要求

1. 规范化服务手势礼仪
2. 手势的禁忌

实操演练：老师现场演示指导讲解，学员分小组实操演练

3. 银行网点服务人员的表情训练

- 1) 目光礼仪——客户“凝视”区域

实操演练：老师现场演示指导讲解，学员分小组实操演练

- 2) “重视”你的客户——视线角度礼仪

实操演练：老师现场演示指导讲解，学员分小组实操演练

3) 面部表情礼仪——传“情”达“意”“三法

实操演练：老师现场演示指导讲解，学员分小组实操演练

4) 微笑礼仪——最美的语言“微笑“

实操演练：老师现场演示指导讲解，学员分小组实操演练

第三讲：银行窗口服务人员服务行为准则

一、专业的仪态要求

1. 标准站姿训练

- 1) 夹纸站立法
- 2) 顶书站立法
- 3) 十一点靠墙站立法

实操演练：学员分小组实操演练

2. 标准坐姿训练

- 1) 女士坐姿正坐式、交叠式、一侧式、前后式
- 2) 男士坐姿正坐式、交叠式

实操演练：学员分小组实操演练

3. 标准蹲姿、行姿训练

- 1) 女士蹲姿基础蹲姿莲花蹲姿
- 2) 男士蹲姿基础蹲姿
- 3) 女士行姿一字步行姿
- 4) 男士行姿二字步行姿

实操演练：学员分小组实操演练

4. 手上语言——标准手势训练

- 1) 邀请手势礼仪
- 2) 招手迎宾礼
- 3) 指示手势礼仪
- 4) 指示落座手势礼仪
- 5) 女士迎宾手位
- 6) 男士迎宾手位
- 7) 女士交流手位
- 8) 男士交流手位
- 9) 女士站立手位
- 10) 男士站立手位

实操演练：学员分小组实操演练老师实际落地指导

5. 最美的姿态——鞠躬礼仪

- 1) 鞠躬礼仪的含义起源
- 2) 鞠躬礼仪的场合
- 3) 30°鞠躬礼仪的注意事项
- 4) 60°鞠躬礼仪的注意事项
- 5) 90°鞠躬礼仪的注意事项

实操演练：学员分小组实操演练老师实际落地指导

二、银行网点会面对待礼仪

1. 基本接待礼仪

- 1) 称呼礼仪
- 2) 介绍礼仪

3) 微笑礼仪

4) 沟通礼仪

实操演练：学员分小组角色扮演实操演练

2. 语言礼仪——“五声服务“

实操演练：学员分小组角色扮演实操演练

3. 握手礼仪——最美的一米距离

实操演练：学员分小组角色扮演实操演练

4. 名片礼仪——交换、取、递、接、放名片礼仪

实操演练：学员分小组角色扮演实操演练

第四讲：银行窗口服务人员标准化服务流程

一、柜员迎客、送客、业务办理 9 部曲

1. 手相招

2. 站相迎

3. 目相接

4. 笑相问

5. 双手接

6. 及时办

7. 巧推荐

8. 双手递

9. 站相送

实操演练：学员分小组角色扮演实操演练

二、大堂经理服务营销技巧

1. 大堂经理服务营销七步曲——迎/送/陪/跟/缓/辅/送

2. 职业化服务语言表达的要素

1) 语音、语调的服务沟通要领

2) 标准服务话术的基本应用

3) 超越基本话术的深层沟通技巧

4) 化解自己与客户的不良情绪

5) 有效沟通——对话之中的理解与接纳

实操演练：学员分小组角色对比扮演实操演练

三、银行标准化服务语言礼仪

1. 问候语——如何跟不熟悉的客户说第一句话？语言寒暄训，自我介绍技巧。

2. 赞扬他人的技巧

3. 引导、分流客户的技巧

4. 产品介绍的语言技巧

5. 面对客户投诉的沟通技巧

6. 接打电话的基本沟通服务技巧

实操演练：学员分小组角色扮演实操演练

四、银行柜员积极服务技巧

1. 积极的身体语言

2. 消极的身体语言

3. 听说看问的技巧，4W1H

实操演练：学员分组体验式互动扮演实操演练

第五讲：银行窗口服务人员标准化服务流程情景模拟

一、案例分析模拟

1. 客户插队问题
2. 假币的没收与沟通解决
3. 等候区客户情绪焦虑的有效沟通解决

实操演练：学员分组体验式互动扮演实操演练提出解决办法

二、标准化服务流程通关考核

1. 柜员标准化服务流程
2. 大堂经理标准化服务流程
3. 应激性客户矛盾处理服务流程及语言话术