

《大堂经理培训班》课程大纲

【适合学员】 大堂经理

【课程时间】 1-2天/6-12课时

【课程收益】

- 1.通过此次培训强化大堂经理的服务意识，提升服务技能，提高服务水平；
- 2.通过此次培训，使大堂经理熟悉并掌握各种情境下的服务流程及要点；
- 3.强化大堂经理的语言表达能力与问题处理能力；
- 4.掌握银行业消费者权益保护的相关专业知识和要求；
- 5.提高对银行业消费者权益保护重要性认知和主动意识；
- 6.熟悉银行业消费者权益保护在银行实际工作中的运用。

【授课形式】 游戏开场、经验分享、案例分析、情景互动、角色扮演、头脑风暴、互动点评等

【课程特色】

- 1、通过理论讲解及现场演示等互动活动，帮助学员提升服务综合素质，内外兼修
- 2、与银行网点服务工作现状紧密结合
- 3、突出听、看、做、练等亲身体验的关键环节，充分激发学员的学习兴趣

【课程内容】

第一模块：服务意识及服务礼仪

一、服务意识提升

1. 什么是服务意识？
2. 大堂经理如何培养强烈的服务意识？
3. 理解大堂经理服务内涵
4. 从被动到主动，从要我做到我要做到

案例 1：大堂经理带来的千万存款

案例 2：面对脾气暴躁客户怎么办？

二、大堂经理厅堂服务礼仪

1. 迎送礼仪
2. 三姿服务标准礼仪
3. 陪客行进礼仪、引领礼仪
4. 电梯及楼梯礼仪
5. 拨打电话礼仪
6. 微信礼仪
7. 拜访前的准备

(1) 准备拜访资料

(2) 明确拜访目的

(3) 熟悉周边交通

(4) 伴手礼的选择

(5) 了解客户相关信息

三、大堂经理拜访客户礼仪

- (1) 称呼礼仪
- (2) 自我介绍与为他人介绍
- (3) 握手礼仪
- (4) 名片礼仪
- (5) 座次礼仪
- (6) 言谈礼仪
- (7) 告辞礼仪

第二模块：大堂经理服务话术技巧

1. 引导客户去自助服务区办理业务的语言话术
2. 教客户使用智能柜员机的语言话术

3. 客户间发生口角上前劝阻的语言话术
4. 客户咨询金融产品时的语言话术
5. 将客户转介给客户经理的语言话术
6. 客户因等待时间过久情绪激动时的应对话术
10. 核酸过期硬闯的应对话术
11. 记者采访应对话术
12. 针对老年人服务的应对话术
13. 银行卡限额导致客户情绪激动的应对话术
14. 个人住房贷款息费争议引起客户不满的应对话术
15. 对购买理财产品收益未达到预期要求返还理财资金的应对话术

第三模块：消费者权益保护与客户投诉处理

一、银行对消费者的主要义务

1. 遵守相关法律法规
2. 交易信息公开
3. 妥善处理客户交易请求
4. 交易有凭有据
5. 保护消费者信息
6. 妥善处理投诉

二、银行从业人员行为规范

1. 依法合规
2. 加强学习
3. 自觉保密
4. 规范操作
5. 公平竞争
6. 主动回避
7. 抵制内幕交易
8. 廉洁自律

三、《银行业消费者权益保护工作指引》部分解读

(一) 行为准则

1. 尊重消费者的知情权
 - 1) 告知义务
 - 2) 不隐瞒风险、不夸大收益
 - 3) 严格区分自有产品和代销产品
 - 4) 消费者知情权的案例分析
2. 尊重消费者的自主选择权
3. 消费风险与消费能力相适应原则
 - 1) 了解消费者的风险偏好和风险承受能力
 - 2) 提供相应的产品和服务，
 - 3) 不主动提供与消费者风险承受能力不相符合的产品和服务

相关案例分析

4. 尊重个人金融信息安全权
 - 1) 有效保护个人的金融信息
 - 2) 不篡改、违法使用个人金融信息
 - 3) 不向第三方提供个人金融信息
 - 4) 金融消费安全权的案例分析
5. 规范收费
 - 1) 遵守金融服务收费的规定
 - 2) 不随意增加收费项目或提高收费标准
 - 3) 披露收费项目和标准

6. 坚持服务便利性原则

- 1) 合理安排柜面窗口
- 2) 不拒绝合理的服务

7. 尊重银行业消费者

- 1) 照顾残疾人等特殊消费者的实际需要
- 2) 提供便利化服务
- 3) 不得有歧视性行为（族群、性别、宗教等）

相关案例分析

第四模块：服务场景演练

一、客户服务工作流程及规范演练

- 1.站相迎
- 2.快分流
- 3.速识别
- 4.简营销
- 5.缓情绪
- 6.助办理
- 7.礼貌送

要求：以小组为单位，全员参与，用情景剧的方式进行模拟实操。

可以使用道具

老师与学员共同点评

每组 10 分钟

二、工作行为规范情景模拟

1. 少量客户进入网点时的工作模拟
2. 大量客户进入网点时的工作模拟
3. 大量客户等候时的工作模拟
4. 指引客户去自助服务区的工作模拟
5. 识别客户与转介绍的工作模拟
6. 客户离开网点时的工作模拟