

《客户服务意识与服务技能提升》课程大纲

【课程背景】

随着中国银行业的竞争日益激烈，各大银行正面临着第一曲线极限点和非连续性断层，目前各个银行均在透过营销链条以及深耕客户关系提升客户的盈利贡献度。银行员工正在从纯粹的操作岗逐步过度到服务岗、营销岗以及专业岗，营销成了银行一线员工的新常态。然而一线管理者在以往的银行模式中缺乏营销团队的组织经验，一线员工在服务意识和服务能力上均不足以支撑当下的时代要求。银行一线急需进行全面转型，开启网点第二曲线服务营销矩阵建设，银行员工也急需开启常态化服务思维认知与技能的转型。

【课程目的】

- 1、认识到银行网点服务的重要性；
- 2、掌握各岗位角色转变和岗位职责；
- 3、掌握客户服务和客户营销技能技巧；
- 4、掌握厅堂优质服务的方式方法和工具。

【课程时间】 6 课时/天

【课程对象】 委派会计主管、综合柜员、大堂经理等

【课程方式】 激情讲授、案例解析、视频教学、分组研讨、互动发表、情景模拟等

【课程内容】

第一模块：网点转型促角色转变

一、柜员角色转变及岗位要求

- 1、提问：对柜员岗位的理解？
- 2、柜员岗位职责要求
- 3、如何实现从操作员—服务营销专员转变？

二、大堂经理角色转变及岗位要求

- 1、提问：对大堂经理岗位的理解？
- 2、大堂经理岗位职责要求
- 3、如何实现从引导员—厅堂管理者转变？

三、委派会计角色转变及岗位要求

- 1、提问：委派会计每天工作内容是什么？
- 2、委派会计岗位职责要求
- 3、如何实现从操作管理专家—管理者、服务者的转变？

第二模块：打造极致地客户服务体验

一、让服务超出客户的预期

1. 客户的期望分析
2. 客户的需求分析
3. 服务超出客户预期

二、关注客户体验从始至终

案例分析：大厅服务那些事

客户关怀 1：排队关怀管理

客户关怀 2：客户关注管理

客户关怀 3：客户情绪管理

客户关怀 4：空号处理管理

客户关怀 5：业务的预处理

三、服务流程关键因素标准化

1. 网点服务沟通如何“说”
2. 厅堂服务的语言艺术
3. 令人讨厌的语言行为
4. 用客户喜欢的语言交流
5. 体验：语言的魔法（案例：如何处理异议沟通）

第三模块：营业厅优质服务

一、大堂经理岗位工作梳理

（一）营业厅巡查，班前准备

1. 晨会配合
2. 客户迎接
3. 引导分流
4. 协助办理业务
5. 维持服务秩序
6. 收集客户意见及建议
7. 产品营销推广

（二）班后检查整理

（三）大堂经理必备能力

1. 营业厅现场管理能力
2. 网点晨会管理
3. 现场服务礼仪管理
4. 服务营销能力提升
5. 投诉抱怨处理能力

二、服务源之柜面人员

1. 营业厅柜面服务流程

举手迎

笑相问

礼貌接

及时办

巧营销

提醒递

目相送

2. 柜面服务温馨招呼语

使用顾客易懂的话语

简单明了的礼貌用语

生动得体的问候语

避免避讳语、不当言辞

3. 柜面顾问式营销

望：关系拉近

闻：仔细聆听

问：询问需求

说：提供方案

三、会计主管服务效率管理

1. 柜台客户等候管理

柜台业务预受理/预处理

柜面等候客户关怀

柜面客户热点问题收集

2. 客户流程管理

厅堂功能区域分流

厅堂岗位人员分流

电子银行渠道分流

柜面空号管理

3. 工时利用管理

动态排班原则

动态排班的方法

4. 柜员情绪管理

了解你的员工

员工四种性格解析与管理思考

处理员工情绪的方法

案例：同情与同理

案例：批评与表扬

案例：冲突与矛盾