

# 《银行窗口标准化服务礼仪》课程大纲

## 【课程收益】

- 1.通过培训使银行窗口人员懂得塑造与个人风格相适的专业形象和银行窗口礼仪。
- 2.通过培训使银行窗口人员提高银行窗口化素养，从而提升精神面貌。
- 3.通过培训使银行窗口人员进一步将文化精神理念与银行窗口礼仪落实到行为规范中。
- 4.通过培训使银行窗口人员规范的银行窗口礼仪知识。

## 【课程特色】

- 1.内外兼修，与学员工作现状紧密结合。
- 2.理论与实践相结合，简单、易学、实用。
- 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。

【课程对象】 大堂经理、柜员、客户经理等一线员工

【课程时间】 3天/18课时

【培训形式】 课程讲授、角色扮演、场景模拟、现场演练、点评、案例分析、小组讨论等

## 【课程内容】

### 第一讲：服务礼仪与服务意识

案例讲解：你期待的服务是几星级？

头脑风暴：客户对服务的期待有什么？我们对提供服务有哪些期待跟做法？工作中，我们是谁？客户的情绪发泄，情绪的不可控性跟可控制性。面对客户的情绪发泄为什么接纳比平复更重要？

结论：服务意识在这其中的重要性。

#### 一、服务意识与客户满意度

- |                |               |
|----------------|---------------|
| 1. 关于礼仪——礼仪的含义 | 2. 4P理论与服务影响  |
| 3. 服务的几个层次     | 4. 服务——最有力的营销 |

#### 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：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：筷子微笑练习法，自测耳骨练习法，学员分小组实操演练

##### 5) “贵人笑”——微笑新说

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) 15°鞠躬礼仪的注意事项

#### 4) 30°鞠躬礼仪的注意事项

#### 5) 45°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**