

# 《银行柜面服务礼仪》课程大纲

## 【课程收益】

1. 通过培训，使学员了解服务礼仪的重要性，有效提高服务意识，改善服务心态；
2. 全面掌握银行一线工作人员服务礼仪的基本规范，提升个人形象；
3. 统一员工服务标准，展现企业良好形象，全面提高竞争力；
4. 掌握重要的服务沟通技能，提升工作效率。

## 【课程特色】

1. 内外兼修，与学员工作现状相结合
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

【课程时间】 1天/6课时

【课程对象】 新员工

【培训形式】 课程讲授、角色扮演、现场演练、点评、案例分析、小组研讨等

## 【课程内容】

### 第一讲：服务意识与客户满意度

#### 一、服务意识

##### 1.4P理论与服务营销

2. 服务=利润？
3. 服务的几个层次
4. 服务是最有力的营销

#### 二、顾客期望值与满意度管理

1. 客户期望值来源
2. 客户期望值与客户满意度的关系
3. 提升客户满意度的ABC法则

### 第二讲：窗口人员服务形象塑造

#### 一、网点人员服务礼仪要求

1. 尊重为本
2. 善于表达
3. 统一规范

#### 二、网点人员仪容要求

1. 发型
2. 面容
3. 体味
4. 女员工化妆要求及禁忌

#### 三、网点人员仪表规范

1. 银行着装规范、着装要求、着装原则、着装禁忌
2. 丝巾的系法
3. 小组讨论：存在的问题及如何改善

#### 四、银行员工的行为举止准则

1. 专业仪态要求
2. 男女优雅姿态图解
3. 手上语言
4. 表情运用准则

#### 问题分析：色难之难

现场训练：站姿、坐姿、走姿、蹲姿、标准服务手势、表情训练

现场指导示范、指导

5. 微笑及训练：自我练习和一对一练习
6. 银行网点会面礼仪

- 【1】 称呼礼仪
- 【2】 介绍礼仪
- 【3】 称呼礼仪
- 【4】 握手礼仪
- 【5】 名片交换礼仪

### 第三讲：标准化服务流程

#### 一、柜员迎客、送客、业务办理 9 步曲

- 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. 目相送

#### 二、大堂经理服务营销七步曲

- 1. 迎
- 2. 送
- 3. 陪
- 4. 跟
- 5. 缓
- 6. 辅
- 7. 送

#### 三、语言魅力训练

- 1. 问候语
- 2. 引导分流语
- 3. 产品介绍语言技巧
- 4. 面对投诉客户的语言技巧
- 5. 接听电话的语言技巧和禁忌

实际场景模拟训练：称呼语、欢迎语、问候语、征询语、问询语、应答语、道歉语、感谢语、结束语、告别语的具体运用。