

# 《银行柜面优质服务礼仪》课程大纲

## 【课程背景】

随着金融行业的竞争加剧，尽管目前自助式服务和电子银行等渠道极大的方便了客户，但不少人还是偏好通过银行网点获取人性化的服务，所以银行网点仍是发展业务的重要手段和最有效的销售渠道。这也就要求柜面人员能够尽早转变岗位角色以更积极主动的心态和业务技能加入到网点转型的行列中来。本课程将通过为员工服务礼仪与规范的训练，打造良好的个人形象和良好的职业素养，提升银行的品牌形象，提高柜员岗位的职业价值感和行业竞争力。

## 【课程目标】

- 1.从分析服务的关键因素入手，帮助柜面人员加强对岗位和自我角色的认知；
- 2.认识到银行柜面服务礼仪的重要性，打造良好的柜员职业形象；
- 3.掌握银行工作流程中的优质服务规范及行为举止，树立正面的银行形象；
- 4.掌握柜员岗位统一标准的服务礼仪，培养良好的职业素养与礼仪规范；
- 5.掌握柜员岗位常用语言规范与沟通技巧，提高客户满意度。

【课程时间】 2-3天/12-18课时

【课时对象】 网点全体柜员

【培训形式】 激情讲授、案例分析、互动演练、分组研讨、观点发表、角色扮演、经验分享等

## 【课程内容】

### 第一讲：服务意识与服务价值

- 一、金融业发展面临的挑战
- 二、网点转型对柜员的要求
- 三、职业化柜员的角色定位
- 四、优质服务是银行永恒的主题

1. 服务意识与服务的价值
2. 服务心态修养训练
3. 服务质量的影响因素
4. 优质服务的具体体现

### 第二讲：职业形象的塑造

#### 一、仪容礼仪

1. 头发要求
2. 面部修饰
3. 化妆
4. 自我形象的检查

#### 二、着装礼仪

1. 男士着装礼仪
2. 女士着装礼仪
3. 制服礼仪

#### 三、形体仪态

引入案例：请体会肢体语言的作用

#### 1. 站姿讲解

- 1) 现场展示、演练站姿

#### 2. 坐姿讲解

- 1) 现场展示、演练坐姿

#### 3. 行姿讲解

- 1) 现场展示、演练行姿

#### 4. 蹲姿讲解

- 1) 现场展示、演练蹲姿

#### 5. 服务手势

- 1) 讲解方向指示、阅读指示、示意入座的服务手势

## 2) 现场演练服务手势

案例：手势的魅力

## 6. 鞠躬讲解

### 1) 现场展示、演练鞠躬礼仪

## 7. 助臂服务礼仪

### 1. 什么情况下予以助臂服务？

### 2. 怎样进行助臂服务？

现场演练

## 第三讲：柜员服务礼仪

### 1. 柜面服务七步曲

#### 1) 举手迎

#### 2) 笑相问

#### 3) 礼貌接

#### 4) 及时办

#### 5) 巧营销

#### 6) 提醒递

#### 7) 目相送

## 第四讲：柜员外拓及日常接待礼仪

### 一、握手礼仪

#### 1. 握手礼仪的起源

#### 2. 谁先伸手？

#### 3. 握手的要点

现场演练

### 二、介绍他人

案例：先介绍谁？

#### 1. 介绍他人的要点

现场演练

### 三、名片礼仪

#### 1. 递送名片的要点

#### 2. 接收名片的要点

现场演练

### 四、引路礼仪

#### 1. 当客户认识路时

#### 2. 当客户不认识路时

#### 3. 上下楼梯引路原则

### 五、电梯礼仪

#### 1. 专人驾驶电梯

#### 2. 无人驾驶电梯

### 七、递送物品

现场演练：递送物品

### 六、电话礼仪

#### 1. 接电话的礼仪

#### 2. 挂电话的礼仪

#### 3. 接电话的语言技巧

#### 4. 电话中的微笑——听得见的微笑

### 七、乘车礼仪

#### 1. 有专职司机时

#### 2. 无专职司机时

## **第五讲：柜员服务用语规范训练**

### **一、银行职员语言规范**

1.普通话 OR 方言？

2.怎样称呼客户？

### **二、银行网点标准服务用语**

1.柜面服务用语

2.常用服务用语

3.服务用语分组演练

### **三、语言沟通技巧**

### **四、影响沟通效果的因素**

1.不懂得倾听，就无从谈沟通

2.有价值的发问技术

1) 引导式发问技巧

2) 坦诚式发问技巧

3) 封闭式发问技巧

3.用好敬语、歉语和雅语

4.用妥善的措辞与客户交谈

### **五、高效客户沟通六步曲**

1.营造良好的沟通氛围

2.相互理解获得共赢

3.对问题进行分析

4.有技巧性地提出方案

5.获得认同后执行

6.进行总结和检查

## **第六讲：银行产品营销礼仪与技巧**

1.营销准备工作

2.银行产品推介礼仪

3.客户异议处理礼仪

4.产品成交缔结礼仪

## **第七讲：高效柜面客户抱怨投诉处理礼仪**

### **一、银行客户抱怨投诉原因分析**

### **二、处理投诉的要点及客户抱怨投诉处理礼仪**

1.先处理情绪再处理事情

2.倾听客户挂进行换位思考

3.微笑并保持冷静

4.在必要时寻求支持

5.确保已经了全部必要的信息

6.提问以深入了解问题

7.向客户进行问题的确认

8.建议其他的解决方案

9.与客户分享信息

10.感谢客户对工作的理解与支持

### **三、投诉处理的技巧**

1.有效倾听的技巧

2.积极引导的技巧

3.情绪控制的技巧

4.适当致歉的技巧

5.语言表达的技巧

6.向客户承诺的技巧

7.问题处理的技巧

8.分析总结的技巧

服务礼仪与服务规范通关考核